



Gestione
e sviluppo
risorse umane



 Formazione online

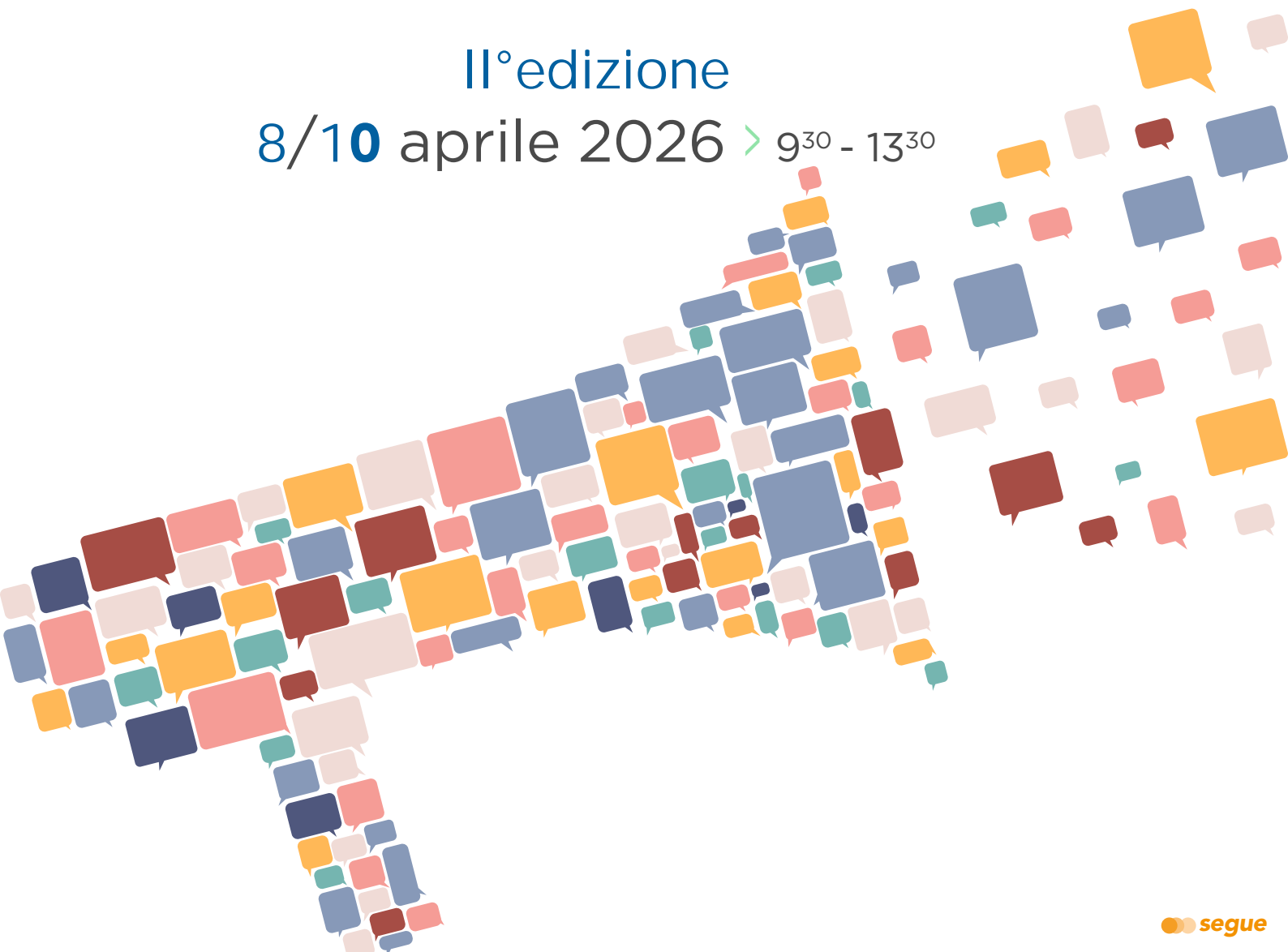
Organizzazione di un ufficio di Segreteria di Direzione in un Ente locale territoriale

I Ruoli e le responsabilità degli addetti alle segreterie di Direzione

Gestione, coordinamento, comunicazione efficace e responsabilità degli addetti per un supporto strategico alla dirigenza.

II° edizione

8/10 aprile 2026 > 9³⁰ - 13³⁰



●● Introduzione

Le Segreterie rappresentano un elemento vitale per il funzionamento efficace e coordinato degli Enti locali. Sono uffici che svolgono molteplici funzioni, dalla gestione amministrativa quotidiana al coordinamento operativo, fino al supporto agli organi di governo e alle diverse articolazioni dell'ente. Lavorano spesso dietro le quinte, ma senza il loro apporto preciso e costante l'attività dell'Ente sarebbe impensabile.

La Segreteria si occupa della gestione documentale, della pianificazione delle attività, della gestione delle comunicazioni interne ed esterne, e del supporto organizzativo alla dirigenza e agli amministratori. Questi uffici sono veri e propri punti di collegamento tra le diverse funzioni e livelli decisionali, garantendo la fluidità di informazioni e procedure.

La comunicazione, in particolare, assume un ruolo centrale nell'attività delle Segreterie.

Gestire efficacemente i flussi comunicativi significa non solo trasmettere informazioni, ma anche costruire relazioni di fiducia e collaborazione tra i diversi attori dell'Ente: dirigenti, dipendenti, organi politici e cittadini.

La Segreteria deve saper modulare la comunicazione in modo chiaro, tempestivo e appropriato, utilizzando tecniche di ascolto attivo, feedback costruttivi e una comunicazione scritta efficace e professionale. Questo contribuisce a prevenire malintesi, gestire conflitti e favorire un ambiente di lavoro positivo e collaborativo.

In un contesto in continua evoluzione, le Segreterie di direzione devono anche saper integrare e gestire strumenti digitali e innovativi per migliorare l'efficienza, semplificare i processi e garantire trasparenza e legalità.

Al tempo stesso, è fondamentale che gli addetti sviluppino competenze relazionali e organizzative per interagire con interlocutori diversi, gestire situazioni complesse e promuovere un ambiente di lavoro collaborativo.

Questo percorso, progettato in due segmenti formativi, tende a valorizzare e potenziare il lavoro delle Segreterie, combinando approcci innovativi e pratici, utilizzando competenze strategiche per affrontare, al meglio, le sfide amministrative contemporanee.

Gli obiettivi di un corso di formazione rivolto a chi opera nelle Segreterie degli Enti locali sono molteplici e fondamentali.

Innanzitutto, si punta a consolidare le competenze tecnico-amministrative, per gestire con competenza documenti, atti amministrativi e procedure burocratiche nel rispetto delle normative vigenti e nei riguardi della Magistratura contabile.

Si mira inoltre a sviluppare capacità efficaci di comunicazione e coordinamento, essenziali per gestire i rapporti con gli organi di governo, i colleghi e i cittadini.

Un altro obiettivo centrale è migliorare la capacità di pianificazione e gestione del tempo, per ottimizzare le attività quotidiane e rispondere alle priorità dell'Ente in modo efficace.

La giornata formativa comprende anche la promozione di atteggiamenti proattivi e attenti al benessere organizzativo, per prevenire "stress", "burnout" favorendo, così, un clima lavorativo altamente positivo. Infine, il corso vuole fornire strumenti per la gestione dei rapporti e dei conflitti, per mantenere relazioni professionali costruttive e a valorizzare il lavoro di squadra.

In definitiva si vuole incentivare chi lavora nelle Segreterie a diventare un punto di riferimento solido, competente e flessibile, capace di contribuire in modo significativo all'efficienza e alla qualità della pubblica amministrazione territoriale.



1° Giornata formativa: *Fondamenti del Ruolo della Segreteria*

Obiettivo: Fornire una solida base afferente le funzioni della Segreteria riguardante le competenze amministrative essenziali

• *Introduzione al ruolo della Segreteria di Direzione*

- › Funzioni e responsabilità principali
- › La segreteria come centro nevralgico (hub) di supporto operativo e strategico
- › Il valore della segreteria nel coordinamento degli organi di governo e della macchina amministrativa

• *Organizzazione dell'ufficio di segreteria di Direzione*

- › Struttura interna e ruoli degli addetti
- › Dinamiche di leadership (caratteristiche e funzioni), collaborazione all'interno dell'ufficio
- › Gestione efficace del lavoro di squadra. Organizzazione collaborativa del team
- › La delega: strumento chiave per l'efficace gestione della Segreteria di Direzione
- › La segretezza delle informazioni e la trasparenza amministrativa

• *Gestione dei flussi documentali*

Protocollo, classificazione, fascicolazione e archiviazione
Transizione dalla gestione cartacea a quella digitale
Strumenti di e-government e innovazione digitale per la semplificazione

• *Gestione degli atti amministrativi*

- › Elementi essenziali dell'atto amministrativo
- › Ruolo della segreteria nella preparazione, controllo e validazione degli atti
- › Garanzia di conformità normativa e trasparenza procedurale
- › Conformità gestionale e responsabilità amministrativa nei riguardi della Magistratura contabile

• *Assistenza alla dirigenza*

- › Gestione dell'agenda, delle riunioni e del verbale
- › Organizzazione delle udienze e accoglienza visitatori
- › Collaborazione efficace con la dirigenza e supporto alle attività decisionali

• *Gestione del tempo e benessere organizzativo*

- › Tecniche di time management per ottimizzare l'attività di segreteria e dirigenza
- › Metodologie per la pianificazione (Matrice Eisenhower, Sistema Pomodoro)
- › Tecniche per la gestione dello stress e prevenzione del "burnout"
- › Strategie per un ambiente di lavoro collaborativo e motivante

2ª Giornata: Comunicazione, Relazioni e Psicologia Applicata

Obiettivo: Sviluppare competenze di comunicazione efficace, gestione delle relazioni e approcci psicologici utili.

- **La posizione strategica della segreteria nei processi comunicativi**

- › Comunicazione interna: flussi, ascolto attivo, feedback
- › La segreteria come filtro e snodo delle comunicazioni tra direzione e dipendenti
- › Gestione delle informazioni verso l'esterno e rapporti istituzionali

- **Comunicazione Efficace e Ascolto Attivo**

- › Stili di comunicazione: assertivo, passivo, aggressivo.
- › Tecniche di ascolto attivo per comprendere le esigenze degli interlocutori.
- › Comunicazione scritta: redazione di documenti chiari e professionali.

- **Relazioni Interpersonali e Gestione dei Conflitti**

- › Dinamiche relazionali con amministratori, colleghi e cittadini.
- › Identificazione delle cause del conflitto e strategie di risoluzione.
- › Strumenti per gestire situazioni difficili o interlocutori problematici.

- **Principi di Psicologia Applicata al Lavoro**

- › Capire i bisogni psicologici degli interlocutori.
- › Approcci empatici per migliorare la collaborazione.
- › Tecniche di analisi e risoluzione dei problemi.

A fine corso è previsto un test finale degli apprendimenti.

Docente: dr. Fabrizio BONI - Già Vice-Capo di Gabinetto e Responsabile dell'Ufficio del Cerimoniale della Provincia di Firenze (adesso Città Metropolitana di Firenze), nonché Posizione Organizzativa "Sanzioni Amministrative e Codice della Strada" all'interno della Polizia provinciale della Provincia di Firenze, oggi Corpo di Polizia Città Metropolitana di Firenze.

Quote di partecipazione:

- Per i comuni soci di Anci Toscana e Province> euro 185,00 a persona;
- Per i soggetti privati e i comuni non soci di Anci Toscana> euro 400,00 a persona;

Cosa comprende la quota di partecipazione al webinar:

- › Partecipazione alla diretta del corso
- › Slides/materiale didattico
- › Attestato di partecipazione con frequenza di almeno l'80% del corso
- › Test finale di valutazione somministrato al termine della lezione (non obbligatorio)
- › Attestazione di superamento del test finale di valutazione (non obbligatorio)
- › La quota non comprende l'invio di eventuale registrazione del corso.

S ABBONATI AI NOSTRI CORSI!



Modalità di iscrizione:

È obbligatoria l'iscrizione compilando il form online entro e non oltre tre giorni dall'inizio al seguente link:

[ISCRIVITI](#)

nel caso in cui, per particolari motivi siate impossibilitati a rispettare queste tempistiche, potete contattarci via email lascuola@ancitoscana.it oppure telefonandoci al n. 055/0935293

Modalità di pagamento:

Dipendenti PA: inviare determina di affidamento via email a lascuola@ancitoscana.it

Privati: tramite bonifico bancario da effettuarsi una volta ricevuta la conferma iscrizione alle seguenti coordinate bancarie: IBAN: IT 59 D 02008 21506 000004697174

Causale: **webinar organizzazione uffici di segreteria**

IMPEGNO DI SPESA A FAVORE DI: ANCI TOSCANA - Viale G. Italia 17- 50122 Firenze P.I. 01710310978 - C.F. 84033260484

Nel caso in cui il corso non possa erogato per cause dipendenti da Anci Toscana, sarà proposto il rimborso dell'intera quota di iscrizione oppure l'utilizzo per altri corsi di formazione.

Rilascio Attestato:

Ai partecipanti che effettueranno e supereranno positivamente il test di valutazione finale sarà rilasciata un'attestazione di superamento del test finale di valutazione dell'apprendimento.

Modalità di disdetta:

In caso di impossibilità a partecipare gli iscritti sono obbligati a comunicare la loro mancata partecipazione.

Il corso deve considerarsi confermato salvo annullamento comunicato da Anci Toscana.

L'eventuale disdetta di partecipazione può essere comunicata solo in forma scritta (a mezzo fax o e-mail) alla Segreteria Organizzativa entro cinque giorni dallo svolgimento dell'iniziativa; oltre questo termine, è prevista la fatturazione dell'intera quota.

La mancata partecipazione, non dà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La quota prevede la partecipazione al corso in modalità sincrona (in diretta).

ATTENZIONE: per partecipare ai webinar è necessario disporre di una connessione internet a banda larga e di cuffie o casse.

