

Decreto n.

La Direttrice

- Vista la L. 15/5/1997, n. 127, pubblicata nel supplemento ordinario alla G.U. n. 113 del 17.5.1997 e successive modifiche, in merito alle misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo;
- Visto il Decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica del 22 ottobre 2004 n. 270 “Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica 3 novembre 1999, n. 509” ed in particolare l'art. 3, comma 9;
- Visto il Regolamento dei Corsi di Perfezionamento, di aggiornamento professionale e di formazione permanente e dei corsi per Master Universitari di primo e secondo livello dell'Università degli Studi di Genova emanato con D.R. n. 551 del 10/02/2015;
- Considerato che nell'ambito delle prestazioni sociali previste in favore degli iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e degli iscritti alla Gestione assistenza magistrale, entrambe confluite in INPS a seguito della soppressione dell'INPDAP, per effetto dell'art. 21 del decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201, l'INPS ha promosso il Progetto “Valore PA”, per il finanziamento di Corsi di formazione a favore di dipendenti, iscritti alle predette gestioni, finalizzati ad accrescere le competenze e le conoscenze funzionali al servizio prestato presso le Amministrazioni di appartenenza;
- Visto l'Avviso di accreditamento dei Corsi di formazione, che ha recepito le valutazioni della Commissione, del 15/07/2025 e rivolto alle Università aventi sede legale nel territorio nazionale;
- Vista la Convenzione sottoscritta in data 12/12/2025 dal Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Genova e in data 22/12/2025 dal Direttore Regionale dell'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale - INPS Liguria per l'attivazione del Corso di formazione Valore PA di II livello “Servizi pubblici e soddisfazione dell'utenza: modelli di buona amministrazione e miglioramento dei processi di lavoro”;
- Vista la delibera del Consiglio di Dipartimento 15 gennaio 2026 con la quale è stata approvata l'attivazione del Corso di formazione Valore PA di II livello “Servizi pubblici e soddisfazione dell'utenza: modelli di buona amministrazione e miglioramento dei processi di lavoro”;
- Visto l'elenco dei partecipanti all'iniziativa formativa come risultante sulla procedura INPS riservata alle PPAA.

DECRETA

Art. 1

Norme Generali

È attivato presso il Dipartimento di Giurisprudenza per l'anno accademico 2025/2026 il Corso di formazione Valore PA di II livello “Servizi pubblici e soddisfazione dell'utenza: modelli di buona amministrazione e miglioramento dei processi di lavoro”, I Edizione, a.a. 2025/2026.
La partecipazione al corso è gratuita e riservata ai dipendenti segnalati dalle Pubbliche Amministrazioni in risposta all'Avviso di selezione e ricerca di corsi di formazione 2025 del 15/07/2025.

Art. 2 **Finalità del Corso**

Il corso si pone, in una prospettiva amministrativistica – ma anche e soprattutto in un’ottica interdisciplinare –, di approfondire il quadro normativo, giurisprudenziale, aziendalistico e pratico concernente il complesso tema relativo alla qualità dell’erogazione dei pubblici servizi, con particolare attenzione ai principi da rispettare, agli obiettivi da perseguire ed ai modelli utilizzabili al fine del loro raggiungimento. Il corso, pertanto, si configura come un’analisi approfondita della nozione, dei modelli e delle forme della buona amministrazione, al fine di fornire ai pubblici dipendenti le nozioni utili a metterli in atto, con conseguente ricaduta positiva sulla soddisfazione dell’utenza che venga in contatto con la p.a.

Più specificamente, oltre a quanto già detto, Il corso si propone di equipaggiare i partecipanti con le competenze necessarie per innovare e ottimizzare i servizi pubblici. Gli obiettivi specifici di apprendimento includono, ad esempio:

- Acquisire la capacità di riprogettare i servizi pubblici nel rispetto dei principi del procedimento amministrativo. I partecipanti impareranno a identificare i margini di flessibilità offerti dalla normativa vigente per la semplificazione e l’accelerazione dei procedimenti, senza compromettere la partecipazione del cittadino e la trasparenza.

- Approfondire l’applicazione dei principi costituzionali di legalità e buon andamento alla luce delle nuove sfide tecnologiche e organizzative. L’obiettivo è formare professionisti in grado di garantire che l’innovazione dei processi non pregiudichi la correttezza dell’azione amministrativa e il rispetto dei diritti e degli interessi legittimi dei privati.

- Sviluppare competenze nella gestione della trasparenza amministrativa e del diritto di accesso agli atti (FOIA). L’obiettivo è integrare questi principi nel service design, garantendo che i nuovi modelli di servizio facilitino la conoscenza dell’azione amministrativa da parte dei cittadini e delle imprese.

Applicare i principi di proporzionalità e ragionevolezza nella riorganizzazione dei processi.

Sviluppare una comprensione profonda delle dinamiche e delle opportunità legate all’innovazione nel settore pubblico.

- Acquisire metodologie per analizzare e mappare i processi di lavoro esistenti, identificando inefficienze, criticità e aree di potenziale miglioramento.

- Imparare a utilizzare strumenti di progettazione per creare modelli di servizio che siano più efficienti, centrati sull’utente e conformi alle normative vigenti.

- Sviluppare le capacità di gestire e guidare il processo di cambiamento all’interno delle proprie organizzazioni, superando le resistenze e coinvolgendo attivamente il personale.

- Acquisire la capacità di definire in concreto efficienza, efficacia e valore generato dai processi amministrativi, implementando adeguati strumenti per la misurazione e la comunicazione del valore generato agli stakeholder.

Art. 3 **Organizzazione didattica del Corso**

Il corso ammonta complessivamente a 40 ore, le quali saranno suddivise in 10 giornate da 4 ore ciascuna, a partire da fine febbraio 2026 fino a giugno 2026 (con eventuali recuperi da concordarsi). L’orario sarà fissato in modo dettagliato, anche sulla base delle esigenze dei discenti, e pubblicato sul sito del Dipartimento di Giurisprudenza nella pagina dedicata al corso.

Il corso si terrà on line, sulla piattaforma TEAMS (che permette il corretto tracciamento delle presenze), e consta di 40 ore di didattica frontale.

A tutti i frequentanti che parteciperanno ad almeno il 70% delle lezioni verrà rilasciato un attestato di partecipazione al corso.

Inoltre, sarà possibile il riconoscimento di n. 2 crediti universitari non curriculari ai frequentanti che, oltre a partecipare ad almeno il 70% delle lezioni, abbiano superato la prova di valutazione finale (consistente nella redazione di un elaborato di approfondimento su uno dei temi trattati nel corso).

Assenze consentite 30%.

Lingua/e di insegnamento e di verifica del profitto: italiano

Rilascio dell'open badge: il rilascio dell'attestato finale (open badge) sarà subordinato:

- alla frequenza del corso, con il limite massimo del 30% di assenze;
- al superamento della prova di valutazione finale consistente nella redazione di un elaborato di approfondimento su uno dei temi trattati nel corso.

Articolazione del corso

Il Corso, indicativamente, approfondirà le seguenti tematiche:

- Teoria ed evoluzione del principio di buona amministrazione (tramite l'analisi delle rilevanti disposizioni normative a livello sovranazionale e nazionale).
- L'affrancamento del c.d. "diritto ad una buona amministrazione".
- La buona amministrazione nella legge generale sul procedimento amministrativo.
- Nozione, europea e nazionale, di pubblico servizio e relativa teoria.
- Contesto normativo nazionale (in chiave evolutiva).
- Concessione di pubblici servizi e appalto di servizi.
- Affidamento di pubblici servizi e società miste, anche con riferimento ai servizi pubblici locali (normativa e giurisprudenza).
- L'affidamento in house, giurisprudenza europea, nazionale, novità normative e sentenze della Corte costituzionale.
- Contratti pubblici relativi ai servizi pubblici: affidamento ed esecuzione.
- La nozione di organismo di diritto pubblico.
- La costruzione, in concreto, di modelli di servizio pubblico di qualità, e di sistemi di rilevazione della soddisfazione degli utenti.
- L'elaborazione, in concreto, di processi di lavoro confacenti al miglioramento dei servizi all'utenza. Processi di lavoro per il miglioramento dei servizi all'utenza: in particolare, incentivi e premi legati a tale miglioramento.
- Customer satisfaction: strumenti di rilevazione e di misurazione
- Conseguenze dell'inefficienza dei servizi all'utenza: in particolare, rimedi anche giurisdizionali. Le responsabilità amministrative e contabili legate all'inefficienza dei servizi: il ruolo della Corte dei conti. Inefficienza nell'erogazione dei servizi e responsabilità penali.
- L'istituto della c.d. "class action" pubblica (previsto dal d.lgs. 198/2009, come modificato dal d.lgs. 235/2010 e dal d.lgs. 222/2023), anche nell'elaborazione giurisprudenziale: implicazioni con il tema della qualità dei servizi pubblici.
- Profili penalistici della disciplina sui servizi pubblici.
- Profili contabili e di responsabilità della disciplina sui servizi pubblici.
- Esame di casi concreti affrontati dalla giurisprudenza amministrativa, contabile e penale in materia di inefficienza dei servizi all'utenza: utilizzo di tale giurisprudenza al fine di individuare modelli efficienti di servizi.
- Profili economicisti e di organizzazione aziendale.
- Analisi di efficienza ed efficacia, definizione di KPI per la misurazione multidimensionale del valore generato che tengano conto dei molteplici aspetti perseguiti dalla PA (economicità, equità, soddisfazione dell'utenza, impatto).
- Strumenti di misurazione e comunicazione del valore verso i cittadini, sia di tipo economico che di natura non finanziaria.
- Profili psicologici della materia.

Art. 4

Comitato di Gestione e il Direttore

Direttore del corso: Prof. Matteo Timo, Associato di diritto amministrativo e pubblico, Dipartimento di Giurisprudenza, Università di Genova.

Responsabile scientifico: Prof.ssa Piera Maria Vipiana, Ordinario di diritto amministrativo e pubblico, Dipartimento di Giurisprudenza, Università di Genova.

Componenti del Comitato di Gestione: Prof.ssa Piera Maria Vipiana; Prof. Giovanni Acquarone; Prof. Gerolamo Taccogna; Prof. Matteo Timo.

Tutor del corso: Dott.ssa Sara Scazzola.

Docenti

- **Matteo Timo** – Professore associato di diritto amministrativo e pubblico Università degli studi di Genova.
- **Gerolamo Taccogna** – Professore associato di diritto amministrativo e pubblico Università degli studi di Genova. Avvocato amministrativista.
- **Alessandro Paire** – Dottore di ricerca e Ricercatore di tipo A in diritto amministrativo e pubblico presso l’Università degli studi di Genova. Avvocato amministrativista.
- **Annamaria Peccioli** – Professore ordinario di diritto penale presso l’Università di Genova. Coordinatrice della Laurea magistrale in Giurisprudenza.
- **Davide Ponte** - Magistrato amministrativo, Consigliere di Stato, già magistrato ordinario.
- **Massimo Bellin** – Magistrato della Corte dei conti.
- **Francesco Pinto** – Pubblico Ministero presso il Tribunale di Genova esperto in reati contro la pubblica amministrazione.
- **Isabella Cerisola** – Segretario comunale.
- **Marco Barilati** – Avvocato cassazionista del Foro di Genova; consulente in diritto amministrativo per numerosi enti pubblici e componente di vari organismi di vigilanza in enti pubblici.
- **Eugenio Bruti Liberati** – Professore ordinario di diritto amministrativo e pubblico presso l’Università del Piemonte orientale e titolare di uno studio legale con specializzazione in materia di servizi pubblici.
- **Sara Valaguzza** – Professore ordinario di diritto amministrativo e pubblico presso l’Università degli studi di Milano e titolare di uno studio legale con specializzazione in materia di servizi pubblici.
- **Renata Paola Dameri** – Professore associato di economia aziendale presso l’Università degli Studi di Genova e Prorettice all’internazionalizzazione.
- Giuslavorista esperto sui temi oggetto del corso.
- Psicologo del lavoro e delle organizzazioni esperto nelle tematiche oggetto del corso.

Art. 5

Modalità di accesso

Il corso è riservato a un numero massimo di 50 allievi dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni individuati dalle singole amministrazioni e segnalati all’Università da INPS. Il numero minimo per attivare il corso è 20 allievi.

Ai sensi dell’art. 10 dell’Avviso di selezione e ricerca di corsi di formazione del 2025 del 15/07/2025. Non essendo stato superato il numero massimo di iscritti, non avrà logo alcuna selezione finalizzata all’iscrizione al corso.

Art. 6

Modalità di iscrizione

La domanda di ammissione deve essere presentata mediante la procedura on-line disponibile all'indirizzo:

<https://servizionline.unige.it/studenti/post-laurea/corsiperfezionamentoformazione/domanda>
entro le ore 18:00 del 13 febbraio 2026.

Il perfezionamento dell'iscrizione deve avvenire entro il **20 febbraio 2026**.

Il corso potrebbe quindi iniziare a fine febbraio 2026.

Al primo accesso, è necessario richiedere le credenziali UNIGE cliccando sulla voce *Registrazione utente*.

Ottenute le credenziali, si potrà accedere alla pagina delle domande di iscrizione.

Dovrà essere allegata, in formato pdf, copia fronte/retro del documento di identità.

Calendario e comunicazioni circa l'avvio del corso sono reperibili alla pagina relativa al corso, disponibile sul sito http://giurisprudenza.unige.it/corsi_master.

Ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, alle dichiarazioni rese nella domanda di iscrizione, nel caso di falsità in atti e dichiarazioni mendaci si applicano le sanzioni penali previste dall'art. 76 del decreto n. 445/2000 sopra richiamato. Nei casi in cui non sia applicabile la normativa in materia di dichiarazioni sostitutive (D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii), il candidato si assume comunque la responsabilità (civile, amministrativa e penale) delle dichiarazioni rilasciate.

L'Amministrazione si riserva di effettuare i controlli e gli accertamenti previsti dalle disposizioni in vigore. Coloro che renderanno dichiarazioni mendaci decadranno automaticamente dall'iscrizione, fatta comunque salva l'applicazione delle ulteriori sanzioni amministrative e/o penali previste dalle norme vigenti.

L'Amministrazione universitaria non assume alcuna responsabilità per il caso di smarrimento di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni della residenza e del recapito da parte dell'allievo o da mancata oppure tardiva comunicazione del cambiamento degli stessi, né per eventuali disguidi postali o telegrafici non imputabili a colpa dell'Amministrazione medesima. L'Università può adottare anche successivamente all'iscrizione provvedimenti di esclusione nei confronti dei candidati privi dei requisiti richiesti o che non abbiano riportato tutte le informazioni necessarie.

Art. 7

Rilascio dell'attestato

A conclusione del Corso universitario di aggiornamento professionale, agli iscritti che a giudizio del Comitato di Gestione avranno svolto le attività e ottemperato agli obblighi previsti, fra cui quello di aver presenziato ad almeno il 70% delle ore di lezione prevista all'art. 3, verrà rilasciato dal Direttore del Corso il relativo attestato di frequenza e merito, ai sensi dell'art. 8 del "Regolamento dei Corsi di Perfezionamento, di aggiornamento professionale e di formazione permanente e dei corsi per Master Universitari di primo e secondo livello".

Art. 8

Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dai candidati saranno raccolti dall'Università degli Studi di Genova, Dipartimento di Giurisprudenza e trattati per le finalità di gestione della selezione e delle attività procedurali correlate, secondo le modalità e le disposizioni stabilite dal Regolamento (UE) 679/2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" e dal D.L.vo 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali", come modificato dal D. Lgs. 10.08.2018 n.101 nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimalizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità, riservatezza e responsabilizzazione.

I dati personali saranno trattati all'interno dell'Ateneo dai soggetti autorizzati dal titolare. I diritti degli

interessati sono disciplinati dagli artt. 12-23 del citato regolamento UE.

Qualora i dati forniti rientrino fra le categorie particolari di dati personali di cui all'art.9 del Regolamento (UE) 679/2016 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati" (cosiddetti dati "sensibili" previsti dal D. lds. N. 196/2003), il sottoscritto/la sottoscritta autorizza l'Università degli Studi di Genova al loro trattamento.

Genova,

LA DIRETTRICE DEL DIPARTIMENTO

Prof.ssa Gisella De Simone

Responsabile del procedimento: dott. Filippo Pessino

Per informazioni: didattica@giuri.unige.it piera.vipiana@unige.it matteo.timo@unige.it