

**Descrizione del modello di gestione dei servizi pubblici in collaborazione  
tra Pubbliche Amministrazioni**

*Costruzione e diffusione di un modello regionale condiviso di gestione della comunicazione interculturale dei servizi pubblici in rete attraverso la promozione della collaborazione tra le diverse amministrazioni a livello di back office, con conseguenti miglioramenti a livello di front office attraverso lo scambio di informazioni, la condivisione di metodologie di lavoro, lo sviluppo di strumenti comuni.*

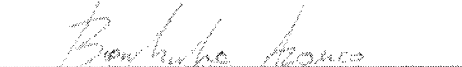
La popolazione che abita un territorio, in modo sia stabile che temporaneo, si confronta direttamente con i fenomeni interculturali con le problematiche sottiacenti a livello comunicativo. Questo non soltanto per la presenza crescente di cittadini stranieri, ma per la mobilità degli studenti e per la presenza di turisti e la conseguente valorizzazione delle diversità culturali dei soggetti e dei beni culturali presenti in ogni comunità.

I servizi resi dagli operatori che appartengono alle amministrazioni con i quali i cittadini direttamente si confrontano, sono dunque chiamati ad adeguarsi alle diversità culturali, sul piano dei linguaggi, dei modelli di comunicazione verbale e non verbale, dei sistemi di attesa. Tutto ciò nell'ottica di fornire servizi personalizzati di eccellenza.

Realizzare tale obiettivo richiede di costruire un modello regionale condiviso di gestione della comunicazione insieme agli operatori dei servizi pubblici che potranno dare luogo a piani di comunicazione interculturale specifici per ciascuna amministrazione, e al tempo stesso, riconoscibili essere parte di un'unica strategia.

Firmato in Torino il 14 settembre 2017

Consorzio Interuniversitario sulla Formazione

  
Il Coordinatore Prof. Franco Bochicchio