



Pubbliche Amministrazioni in cambiamento: casi, esperienze e progetti

a cura di Corrado Cerruti e Daniele Binci

eum x management

Pubbliche Amministrazioni in cambiamento: casi, esperienze e progetti

a cura di Corrado Cerruti e Daniele Binci

eum

ISBN 978-88-6056-083-4

©2007 eum edizioni università di macerata

vicolo Tornabuoni, 58 – 62100 Macerata

info.ceum@unimc.it

<http://ceum.unimc.it>

Stampa:

stampalibri.it – Edizioni SIMPLE

via Trento, 14 – 62100 Macerata

info@stampalibri.it

www.stampalibri.it

Distribuzione e vendita:

BDL

Corso della Repubblica italiana, 9 – 62100 Macerata

bottegadellibro@bdl.it

Indice

- 7 Prefazione
di Vitantonio Gioia
- 11 Presentazione
La formazione: una sfida ai tre nemici dell'amministrazione
di Francesco de Leonardis
- 17 Introduzione
di Corrado Cerruti e Daniele Binci
- 19 Daniele Binci
Il ridisegno dei processi nel settore pubblico: una modalità di
gestione del cambiamento
- Parte prima
I processi di cambiamento organizzativo
- 37 Fabrizio Mari
La certificazione CITES del Corpo Forestale dello Stato
- 49 Cristina Coppari e Marco Cinti
Lo sportello unico per l'immigrazione: elemento centrale nei
processi di cambiamento del Ministero dell'Interno
- 67 Roberto Cosenza
Le procedure amministrative dell'Agenzia delle Dogane
- 81 Simone Ciattaglia
I procedimenti autorizzatori edilizi presso il Comune di Cingoli
- 91 Gianfranco Risa
La formazione presso il Ministero dell'Interno

Parte seconda
I processi di gestione finanziaria

- 121 Maria Gianuario
La riscossione coattiva dell'Agenzia delle Entrate
- 141 Ciro Imperio
L'accertamento e la riscossione dei tributi negli enti locali:
outsourcing o in house?
- 157 Daniela Franceschetti e Eliseo Trentuno
I Comuni e la gestione delle entrate tributarie

Parte terza
I processi di gestione della comunicazione

- 181 Luca Ricciotti
La *customer satisfaction* presso il Comune di Macerata:
dall'ascolto dei cittadini al miglioramento degli uffici
- 191 Anna Maria Isidori
Processi di comunicazione presso un istituto scolastico
- 203 Antonio Consalvo, Giorgia Gerini, Massimo Poloni e Angelo Donisi
L'approccio dell'Agenzia delle Entrate alla *customer satisfaction*

eum x management

**Pubbliche Amministrazioni in cambiamento:
casi, esperienze e progetti
a cura di Corrado Cerruti e Daniele Binci**

Le sfide che si trovano ad affrontare oggi le Pubbliche Amministrazioni derivano dalle esigenze di razionalizzazione della spesa pubblica e dal maggior livello di servizi domandato dalla collettività.

Agli operatori delle Pubbliche Amministrazioni è richiesto un forte cambiamento di cultura ispirato alle logiche aziendali.

Questa visione traspare ed è un filo conduttore nei progetti, esperienze e casi raccolti in questo volume. Si tratta di interventi nati come *project work* all'interno del percorso del Master in "Innovazione nella Pubblica Amministrazione" dell'Università degli Studi di Macerata, e poi sviluppati concretamente nelle diverse realtà amministrative.

Il volume raccoglie esperienze realizzate in Ministeri, Enti Locali, Agenzie Fiscali, e Prefetture.

I casi presentati nel volume ben evidenziano le difficoltà che il processo di cambiamento incontra nelle Pubbliche Amministrazioni, ma, al tempo stesso, testimoniano anche la grande volontà di rinnovamento che sta permeando una fascia sempre più estesa di manager e dipendenti pubblici.

Corrado Cerruti è professore straordinario di Economia e Gestione delle Imprese nella Facoltà di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Macerata e membro del comitato di direzione del Master in "Innovazione nella Pubblica Amministrazione".

Daniele Binci è professore a contratto di Organizzazione delle Aziende e delle Amministrazioni Pubbliche nella Facoltà di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Macerata e dottorando di ricerca in Economia ed Organizzazione delle Imprese alla Facoltà di Economia di Roma Tor Vergata.

eum edizioni università di macerata



ISBN 978-88-6056-083-4

€ 14,90