

CONCORSO MINISTERO DELL'INTERNO 1248 FUNZIONARI 182 INFORMATICI

Prezzo: **Regular Price**
42,00 € **Special Price**
39,90 €



Codice	9788891671714
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	25 giu 2024
Reparto	Abilitazioni e concorsi, LIBRI
Argomento	Enti pubblici
Autore	AA.VV.
Editore	Maggioli

Descrizione

Il Manuale si presenta come ottimo strumento per la preparazione alle prove del Concorso indetto dal Ministero dell'Interno per 1248 Funzionari, suddivisi in vari profili.

Il testo illustra in maniera chiara e completa tutti gli argomenti che saranno oggetto delle prove concorsuali per 182 Funzionari Informatici, in particolare:

- Diritto costituzionale, sistema delle fonti e delle istituzioni dell'Unione europea;
- Diritto amministrativo (con particolare riferimento al procedimento e provvedimento amministrativo, diritto di accesso, trasparenza e codice dei contratti);
- Reati contro la pubblica amministrazione;
- Pubblico impiego, con particolare riferimento alle responsabilità;
- Doveri e diritti dei pubblici dipendenti, codice di comportamento e sanzioni;
- Legislazione speciale amministrativa riferite attività istituzionali e ordinamento del Ministero dell'interno;
- Capacità logico-deduttiva e di ragionamento critico-verbale;
- Test situazionali;
- Informatica;
- Metodologie e strumenti di project management.

Nella sezione online collegata libro sono disponibili:

- Approfondimenti e aggiornamenti normativi;
- Videolezioni di logica;
- Simulatore di quiz;
- Quiz di inglese e informatica.

- › Diritto costituzionale
- › Diritto UE
- › Diritto amministrativo
- › Reati contro la P.A.
- › Pubblico impiego
- › Ordinamento del Ministero dell'interno
- › Quiz di logica
- › Test situazionali
- › Lingua inglese (online)
- › Informatica
- › Project Management

IN EVIDENZA

Videolezioni di Logica con suggerimenti e tecniche di risoluzione a cura di Giuseppe Cotruvo

Simulatore di quiz per esercitarsi in vista delle prove

IL VOLUME INCLUDE

Materiali online:

- Approfondimenti e aggiornamenti
- Videolezioni di logica
- Simulatore di quiz
- Lingua inglese (quiz online)

LIBRO PRIMO

DIRITTO COSTITUZIONALE

PARTE PRIMA - PRINCIPI GENERALI, ORGANIZZAZIONI SOVRANAZIONALI E FONTI DEL DIRITTO

Capitolo 1

Diritto e ordinamento giuridico

1.1 La nozione di diritto

1.2 L'ordinamento giuridico

1.2.1 Nozione di ordinamento giuridico

1.2.2 Pluralità degli ordinamenti giuridici

1.3 Le norme giuridiche

1.4 Diritto costituzionale e diritto pubblico-diritto privato

Capitolo 2

Lo Stato e le forme di Stato. L'Unione europea (rinvio)

2.1 Lo Stato: definizione ed elementi costitutivi

2.2 Le forme di Stato: nozione, classificazione e crisi

2.2.1 Nozioni introduttive

2.2.2 Evoluzione storica delle forme di Stato

2.2.3 La crisi dello Stato moderno

2.3 Le organizzazioni internazionali

2.3.1 Note introduttive

2.3.2 L'Organizzazione delle Nazioni Unite

2.3.2.1 Organi

2.3.2.2 Compiti

2.3.2.3 Agenzie

2.3.2.4 La Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo

- 2.3.3 L'Organizzazione mondiale del commercio
- 2.3.4 Il Fondo monetario internazionale e la Banca mondiale
- 2.3.5 Il Consiglio d'Europa
- 2.3.6 La NATO, il G8, il ritorno al G7 e il G20
- 2.3.7 La cooperazione internazionale per lo sviluppo

Capitolo 3

Le fonti del diritto

Rinvio

PARTE SECONDA - DIRITTI, LIBERTÀ E ORDINAMENTO DELLA REPUBBLICA

Capitolo 4

Diritti e libertà

- 4.1 Libertà e forme di Stato
- 4.2 I meccanismi di tutela delle libertà
- 4.3 Il principio di eguaglianza
- 4.4 I diritti inviolabili e i doveri inderogabili
- 4.5 Le libertà individuali
 - 4.5.1 Premessa
 - 4.5.2 La libertà personale
 - 4.5.3 La libertà di domicilio
 - 4.5.4 La libertà e segretezza della corrispondenza e di ogni altra forma di comunicazione
 - 4.5.5 Il diritto alla privacy
 - 4.5.5.1 L'oblio oncologico
 - 4.5.6 La libertà di circolazione e soggiorno
- 4.6 Le libertà collettive
 - 4.6.1 Premessa
 - 4.6.2 La libertà di riunione
 - 4.6.3 La libertà di associazione
 - 4.6.4 La libertà religiosa
 - 4.6.5 La libertà di manifestazione del pensiero
 - 4.6.6 La compressione dei diritti fondamentali costituzionalmente garantiti a causa della pandemia da COVID-19
 - 4.6.7 La tutela dell'ambiente
- 4.7 I diritti sociali
 - 4.7.1 Premessa
 - 4.7.2 La famiglia
 - 4.7.3 La salute
 - 4.7.4 La scuola ed il diritto allo studio e lo sport

4.8 I diritti economici

4.8.1 Premessa

4.8.2 Il lavoro

4.8.3 La libertà sindacale

4.8.4 La libertà di iniziativa economica

4.8.5 La proprietà

Capitolo 5

Rappresentanza politica e partiti, democrazia diretta e indiretta

5.1 I partiti politici

5.2 Il corpo elettorale

5.3 I sistemi elettorali

5.4 Gli istituti di democrazia diretta

5.4.1 Petizione e iniziativa legislativa popolare

5.4.2 Il referendum

Capitolo 6

Le forme di governo

6.1 Nozione di forma di governo e separazione dei poteri

6.2 Dalla monarchia costituzionale alla forma di governo parlamentare

6.3 Altre forme di governo

Capitolo 7

Il Parlamento

7.1 Fonti del diritto parlamentare: regolamenti, consuetudini e convenzioni

7.2 Composizione delle Camere

7.3 L'organizzazione interna delle Camere

7.3.1 L'Ufficio di Presidenza e il Consiglio di Presidenza

7.3.2 I gruppi parlamentari

7.3.3 Le commissioni parlamentari

7.3.4 Le giunte parlamentari

7.4 Il Parlamento in seduta comune

7.5 Il funzionamento delle Camere

7.5.1 Durata in carica, proroga e prorogatio

7.5.2 Svolgimento dei lavori

7.6 Lo status dei parlamentari

7.7 Le funzioni del Parlamento

Capitolo 8

Il Governo (rinvio)

Rinvio

Capitolo 9

Il Presidente della Repubblica

9.1 Il ruolo costituzionale del Presidente

9.2 Elezione e cessazione dalla carica

9.2.1 La procedura di elezione

9.2.2 Requisiti per l'elezione e durata della carica

9.2.3 Impedimenti, supplenza e termine del mandato

9.3 La responsabilità giuridica del Presidente: alto tradimento e attentato alla Costituzione

9.4 Gli atti del Presidente della Repubblica e la controfirma ministeriale

9.5 Attribuzioni del Presidente riferite alla funzione legislativa

9.5.1 Lo scioglimento delle Camere (art. 88 Cost.)

9.5.2 Altre attribuzioni del Presidente riferite alla funzione legislativa

9.6 Attribuzioni del Presidente riferite alla funzione esecutiva

9.7 Attribuzioni del Presidente riferite alla funzione giurisdizionale e alla giustizia costituzionale

9.8 Emanazione di atti amministrativi che assumono la forma di decreto del Presidente della Repubblica

Capitolo 10

La Corte costituzionale

10.1 Le competenze e la composizione della Corte

10.1.1 Le competenze

10.1.2 La composizione

10.2 Il giudizio sulla costituzionalità delle leggi

10.2.1 Finalità dell'istituto e atti ai quali è applicabile

10.2.2 L'accesso alla Corte

10.2.3 Il procedimento in via incidentale

10.2.4 Il procedimento in via principale

10.3 Le decisioni della Corte (ordinanze, sentenze e decreto del Presidente) e i loro effetti

10.4 La risoluzione dei conflitti di attribuzione

10.4.1 Finalità dell'istituto

10.4.2 I conflitti tra i poteri dello Stato

10.5 La messa in stato d'accusa del Presidente della Repubblica

10.6 Il giudizio di ammissibilità dei referendum

Capitolo 11

La magistratura

11.1 Ruolo e funzione degli organi giurisdizionali

11.2 Struttura dell'ordinamento giudiziario italiano

11.2.1 Quadro complessivo

11.2.2 I giudici ordinari

11.2.3 Il ruolo della Corte di Cassazione

11.2.4 Gli organi requirenti e il pubblico ministero

11.2.5 Le giurisdizioni speciali

11.3 Il CSM e l'indipendenza del potere giudiziario

11.4 Principi costituzionali relativi allo svolgimento dell'attività giurisdizionale

11.5 La riforma dell'ordinamento giudiziario del 2022

PARTE TERZA - GLI ENTI TERRITORIALI, I SERVIZI PUBBLICI E LA LORO GESTIONE (LE SOCIETÀ PARTECIPATE)

Capitolo 12

Gli enti locali nel titolo V della Costituzione: evoluzione e natura giuridica

Rinvio

Capitolo 13

Le regioni nel titolo V della Costituzione: evoluzione e natura giuridica

Rinvio

Capitolo 14

I Servizi pubblici locali e la loro gestione (le società partecipate)

Rinvio

LIBRO SECONDO

SISTEMA DELLE FONTI E DELLE ISTITUZIONI DELL'UNIONE EUROPEA

Capitolo 1

Brevi cenni sul sistema delle fonti e delle istituzioni dell'Unione Europea (rinvio)

1.1 Brexit e Dichiarazione di Roma

1.2 Percorso storico

1.3 Le istituzioni

1.4 I valori e gli obiettivi dell'Unione

1.5 Le fonti

1.6 Il diritto derivato

1.7 Gli atti atipici

1.8 La procedura legislativa ordinaria

1.9 Le procedure legislative speciali

1.10 Iniziativa dei cittadini europei

1.11 Principi di diritto e competenze dell'UE

1.12 Le libertà fondamentali

LIBRO TERZO

DIRITTO AMMINISTRATIVO

Introduzione

A) Caratteristiche del diritto amministrativo

B) La pubblica amministrazione e la cura degli interessi pubblici

C) La funzione politica e la funzione amministrativa

Nozione e distinzioni

La differenza tra gli atti politici e gli atti di alta amministrazione

Le leggi-provvedimento

Le fonti del diritto (rinvio)

PARTE PRIMA - ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA

Capitolo 1

Il Governo. Pluralismo istituzionale, organi e competenze della P.A.

1.1 Quadro generale dell'organizzazione statale centrale

1.1.1 Lo Stato-amministrazione e le formule organizzatorie

1.1.2 Il Governo, i Ministeri e la Governance per il PNRR

1.1.2.1 Il ruolo del Governo nell'ordinamento italiano

1.1.2.2 Nomina, operatività e caduta del Governo

1.1.2.2.1 Il ruolo del Capo dello Stato nella procedura di nomina del Governo

1.1.2.2.2 Il voto di fiducia

1.1.2.2.3 La crisi del Governo: crisi parlamentare

1.1.2.2.4 La crisi del Governo: crisi extraparlamentare

1.1.2.3 La struttura del Governo: disciplina costituzionale e legislativa

1.1.2.4 Il Presidente del Consiglio

1.1.2.5 I Ministri ed i Ministeri

1.1.2.5.1 I Ministri

1.1.2.5.2 I sottosegretari di Stato e i vice Ministri

1.1.2.6 Il Consiglio dei Ministri

1.1.2.7 Altri organi e strutture governative

1.1.2.8 La responsabilità degli organi di Governo

1.1.2.9 Governo e pubblica amministrazione

1.1.2.10 Gli organi ausiliari

1.1.2.11 La Governance per l'attuazione del PNRR

1.1.2.11.1 Cabina di regia per il Piano nazionale di ripresa e resilienza

1.1.2.11.2 Poteri sostitutivi e superamento del dissenso

1.1.2.11.3 Cabine di coordinamento a sostegno degli enti locali per l'attuazione del monitoraggio del PNRR

- 1.1.2.11.4 Esclusione dal controllo concomitante della Corte dei conti dei piani, programmi e progetti previsti o finanziati dal PNRR e dal PNIC
- 1.1.3 Le società partecipate, l'affidamento in house e le società a partecipazione mista
- 1.2 L'organizzazione statale periferica
 - 1.2.1 Premessa
 - 1.2.2 Il Prefetto e gli Uffici territoriali di Governo (UTG)
- 1.3 Gli enti pubblici nel pluralismo istituzionale
 - 1.3.1 Nozione e classificazione
 - 1.3.2 I caratteri degli enti pubblici
 - 1.3.3 Le Agenzie
- 1.4 Le Autorità amministrative indipendenti
- 1.5 L'influenza del diritto europeo
 - 1.5.1 L'organismo di diritto pubblico
 - 1.5.2 L'impresa pubblica
- 1.6 Enti territoriali – Amministrazione regionale e locale (rinvio)
- 1.7 Gli organi e gli uffici
 - 1.7.1 Definizioni
 - 1.7.2 La classificazione degli organi
 - 1.7.3 Rapporto organico e rapporto di servizio
- 1.8 Attribuzione e competenza: definizioni e tipologie
- 1.9 Il trasferimento di competenza
 - 1.9.1 Premessa
 - 1.9.2 La delega
 - 1.9.3 L'avocazione
 - 1.9.4 La sostituzione
 - 1.9.5 Il difetto di competenza
- 1.10 Le relazioni tra gli organi
 - 1.10.1 La gerarchia
 - 1.10.2 La direzione ed il coordinamento
- 1.11 Il controllo
 - 1.11.1 Nozione e funzione di controllo
 - 1.11.2 Il controllo sugli organi
 - 1.11.3 Il controllo sugli atti
 - 1.11.4 Il controllo sull'attività
 - 1.11.5 I controlli interni sull'attività
- 1.12 I principi generali dell'azione e dell'organizzazione amministrativa

PARTE SECONDA - AZIONE AMMINISTRATIVA

Capitolo 2

L'esercizio della funzione amministrativa: attività discrezionale e provvedimentale

Rinvio

Capitolo 3

Procedimento e atti amministrativi. Trasparenza, accesso, anticorruzione e protezione dei dati personali

3.1 Nozione e funzione del procedimento amministrativo

3.2 Il procedimento amministrativo secondo la legge 241 del 1990. La trasparenza e i principi generali interni e di rilievo europeo

3.3 L'obbligo di provvedere

3.4 Il danno da ritardo e il suo risarcimento

3.5 La comparazione degli interessi. La Conferenza di servizi

3.6 Le fasi del procedimento. L'unità organizzativa e il responsabile del procedimento

3.6.1 Fasi del procedimento

3.6.2 Unità organizzativa e responsabile del procedimento

3.6.3 La comunicazione di avvio del procedimento

3.6.4 Il preavviso di rigetto

3.7 La semplificazione del procedimento amministrativo

3.8 Il silenzio della P.A.

3.9 Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

3.10 Il diritto di accesso alla documentazione amministrativa

3.10.1 Le fonti interessate

3.10.2 La legittimazione attiva al diritto di accesso

3.10.3 La legittimazione passiva al diritto di accesso

3.10.4 Il documento amministrativo quale oggetto del diritto di accesso

3.10.5 Le ipotesi di esclusione

3.10.6 La richiesta di accesso

3.10.7 Rapporti tra diritto di accesso e tutela dei dati personali

3.10.8 L'accesso civico

3.10.9 Autocertificazioni (la riforma del 2020)

3.11 Protezione dei dati personali

3.11.1 Fonti in materia di trattamento dei dati

3.11.2 GDPR – Regolamento generale sulla protezione dei dati

3.11.2.1 Ambito di applicazione

3.11.2.2 Le principali definizioni

3.11.2.3 I principi generali in tema di trattamento dei dati personali

- 3.11.2.4 Trattamento di categorie particolari di dati personali
- 3.11.2.5 Diritti dell'interessato
- 3.11.2.6 Le figure fondamentali connesse alla protezione dei dati
- 3.11.2.7 Codici di condotta e certificazioni
- 3.11.2.8 Misure di sicurezza e accountability
- 3.11.3 Codice in materia di protezione dei dati personali
- 3.12 L'attività non autoritativa della pubblica amministrazione
- 3.12.1 Lineamenti generali
- 3.12.2 Tipologie di accordi
- 3.13 La partecipazione al procedimento
- 3.14 L'apporto collaborativo degli organi consultivi: pareri e valutazioni tecniche
- 3.15 Anticorruzione. Disciplina e strumenti di prevenzione
- 3.15.1 Note introduttive
- 3.15.2 I soggetti dell'anticorruzione
- 3.15.3 I Piani Anticorruzione e le misure di prevenzione
- 3.16 L'efficacia del provvedimento
- 3.16.1 Regole generali
- 3.16.2 Il riesame dei provvedimenti amministrativi
- 3.16.2.1 Note introduttive
- 3.16.2.2 Annullamento d'ufficio o autoannullamento
- 3.16.2.3 Revoca e decadenza
- 3.16.2.4 I provvedimenti ad effetto conservativo
- 3.16.2.5 Principio del giusto procedimento
- 3.16.2.6 Riemissione di provvedimenti annullati dal giudice per vizi inerenti ad atti endoprocedimentali
- 3.16.3 L'esecuzione d'ufficio
- 3.17 Gli atti e i provvedimenti amministrativi
- 3.17.1 Nozione di provvedimento amministrativo
- 3.17.2 Classificazione degli atti amministrativi
- 3.17.3 Atti di alta amministrazione e atti politici
- 3.17.4 Pareri
- 3.17.5 La concessione e l'autorizzazione
- 3.17.6 I provvedimenti ablativi
- 3.18 I caratteri del provvedimento amministrativo
- 3.19 Gli elementi essenziali del provvedimento
- 3.20 La motivazione
- 3.21 I requisiti del provvedimento amministrativo

3.22 Le patologie dell'azione amministrativa

3.22.1 L'invalidità in generale

3.22.2 I vizi di legittimità ed i vizi di merito. La legittimità e la liceità

3.22.3 La nullità, l'annullabilità e l'irregolarità del provvedimento

3.22.3.1 Nullità

3.22.3.2 Annullabilità

3.22.4 I vizi non invalidanti il provvedimento amministrativo

3.22.5 Classificazione dell'invalidità

3.22.6 L'illegittimità costituzionale dell'atto amministrativo

3.22.7 La non compatibilità del provvedimento amministrativo con il diritto UE

PARTE TERZA - BENI E RESPONSABILITÀ

Capitolo 4

Beni e patrimonio

Rinvio

Capitolo 5

La responsabilità della pubblica amministrazione

Rinvio

PARTE QUARTA - CONTRATTI E GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA

Capitolo 6

Brevi cenni sull'attività contrattuale della P.A. dopo la riforma del 2023 (rinvio)

6.1 I principi generali

6.2 Ambito di applicazione

6.3 Soglie europee, calcolo e contratti misti

6.4 Responsabile unico del progetto (RUP)

6.5 Le fasi della procedura di affidamento

6.6 Il contratto e la sua stipulazione

6.7 Procedura di scelta del contraente

6.8 Il soccorso istruttorio

6.9 L'avvalimento

6.10 I criteri di aggiudicazione degli appalti

Capitolo 7

La giustizia amministrativa. Il codice del processo amministrativo

Rinvio

LIBRO QUARTO

DIRITTO PENALE: REATI CONTRO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Capitolo 1

Reati contro la pubblica amministrazione

1.1 Note introduttive

1.2 Le qualifiche soggettive

1.2.1 Considerazioni generali

1.2.2 Il pubblico ufficiale

1.2.3 L'incaricato di pubblico servizio

1.2.4 L'esercente un servizio di pubblica necessità

1.2.5 Cessazione della qualità di pubblico ufficiale

1.2.6 Le riforme dei delitti contro la P.A.

1.2.7 La riforma del 2012

1.2.7.1 La legge Severino (o legge anticorruzione)

1.2.7.2 La legge di attuazione dello statuto istitutivo della Corte penale internazionale

1.2.8 La legge Grasso

1.2.9 La "legge Spazzacorrotti"

1.2.10 Il decreto di attuazione della direttiva PIF

1.2.11 Il decreto semplificazioni

1.2.12 Esclusione della punibilità per particolare tenuità del fatto (art. 131-bis c.p.)

1.3 Il peculato (art. 314 c.p.)

1.3.1 Il peculato mediante profitto dell'errore altrui (art. 316 c.p.)

1.4 Malversazione di erogazioni pubbliche (art. 316-bis c.p.)

1.5 L'indebita percezione di erogazioni pubbliche (art. 316-ter)

1.6 La concussione (art. 317 c.p.)

1.7 I delitti di corruzione

1.7.1 Generalità

1.7.2 La corruzione per atto contrario d'ufficio (art. 319 c.p.)

1.7.3 La corruzione per l'esercizio della funzione (art. 318 c.p.)

1.7.4 La corruzione in atti giudiziari (art. 319-ter c.p.)

1.7.5 Induzione indebita a dare o promettere utilità (art. 319-quater c.p.)

1.7.6 Istigazione alla corruzione (art. 322 c.p.)

1.8 Abuso d'ufficio (art. 323 c.p.)

1.9 Rifiuto di atti d'ufficio. Omissione (art. 328 c.p.)

1.10 Pene accessorie (art. 317-bis c.p.)

1.11 Pene per il corruttore (art. 321 c.p.)

1.12 Peculato, concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità, corruzione e istigazione alla corruzione, abuso

d'ufficio di membri delle Corti internazionali o degli organi delle Comunità europee o di assemblee parlamentari internazionali

o di organizzazioni internazionali e di funzionari delle Comunità europee e di Stati esteri (art. 322-bis c.p.)

1.13 Confisca (art. 322-ter c.p.)

1.14 Custodia giudiziale dei beni sequestrati (art. 322-ter.1 c.p.)

1.15 Riparazione pecuniaria (art. 322-quater c.p.)

1.16 Circostanze attenuanti (art. 323-bis c.p.)

1.17 Causa di non punibilità (art. 323-ter c.p.)

1.18 Utilizzazione d'invenzioni o scoperte conosciute per ragione di ufficio (art. 325 c.p.)

1.19 Rivelazione ed utilizzazione di segreti di ufficio (art. 326 c.p.)

1.20 Rifiuto o ritardo di obbedienza commesso da un militare o da un agente della forza pubblica (art. 329 c.p.)

1.21 Interruzione d'un servizio pubblico o di pubblica necessità (art. 331 c.p.)

1.22 sottrazione o danneggiamento di cose sottoposte a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa (art. 334 c.p.)

1.23 Violazione colposa di doveri inerenti alla custodia di cose sottoposte a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa (art. 335 c.p.)

1.24 Disposizioni patrimoniali (art. 335-bis c.p.)

LIBRO QUINTO

NORME GENERALI IN MATERIA DI PUBBLICO IMPIEGO: RESPONSABILITÀ, DOVERI E DIRITTI DEI PUBBLICI DIPENDENTI, CODICE DI COMPORTAMENTO E SANZIONI DISCIPLINARI

Capitolo 1

Rapporto di lavoro alle dipendenze della P.A. Responsabilità, doveri e diritti dei pubblici dipendenti, comportamento e sanzioni

1.1 Il sistema delle fonti del pubblico impiego

1.2 La micro e la macro organizzazione

1.3 La contrattazione collettiva

1.4 La contrattazione integrativa

1.5 L'accesso al pubblico impiego

1.5.1 Il reclutamento: dal testo unico al decreto attuativo PNRR-bis (D.L. 36/2022, conv. in L. 79/2022)

1.5.1.1 Le procedure concorsuali semplificate di cui al D.L. 44/2021

1.5.1.2 Le nuove regole in materia di reclutamento di cui al D.L. 80/2021

1.5.1.3 Le nuove regole di cui al D.L. 36/2022, conv. in L. 79/2022

1.5.1.4 Le nuove regole di cui al D.L. 44/2023, conv. in L. 74/2023 (c.d. decreto pubblica amministrazione)

1.5.1.5 Le nuove regole di cui al D.L. 75/2023, conv. in L. 112/2023 (c.d. decreto pubblica amministrazione-bis)

1.5.1.6 Il "nuovo" regolamento recante norme sull'accesso agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni e le modalità di svolgimento dei concorsi, dei concorsi unici e delle altre forme di assunzione nei pubblici impieghi (D.P.R. 487/1994 nel testo novellato dal D.P.R. 82/2023)

1.6 Lavoro a tempo parziale

- 1.7 Lavoro a tempo determinato (o a termine)
- 1.8 Contratto di somministrazione
- 1.9 Il lavoro agile (c.d. smart working)
- 1.10 L'attenzione al benessere organizzativo
- 1.11 Il regime delle progressioni
- 1.12 La modificazione soggettiva
 - 1.12.1 La mobilità volontaria
 - 1.12.2 La mobilità obbligatoria
 - 1.12.3 La mobilità tra pubblico e privato
- 1.13 L'esercizio di mansioni superiori
- 1.14 Il nuovo status del dipendente pubblico
- 1.15 La responsabilità dei dipendenti pubblici e le sanzioni disciplinari
- 1.16 Il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
 - 1.16.1 I principi generali
 - 1.16.2 Le singole fattispecie
 - 1.16.3 I rapporti con il pubblico
 - 1.16.4 Le disposizioni particolari per i dirigenti
 - 1.16.5 Vigilanza, monitoraggio ed attività formative
 - 1.16.6 La violazione dei doveri del codice e la responsabilità
 - 1.16.7 Organismo indipendente di valutazione
 - 1.16.8 Merito e premi
 - 1.16.8.1 Merito
 - 1.16.8.2 Premi
- 1.17 La dirigenza e il management locale
 - 1.17.1 Il rapporto politica-amministrazione e le funzioni dirigenziali
 - 1.17.2 La culpa in vigilando del dirigente
 - 1.17.3 La delega di funzioni dirigenziali
- 1.18 Trasparenza e anticorruzione
- 1.19 Il Nucleo della concretezza e il Piano triennale delle azioni concrete per l'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- 1.20 Piano integrato di attività e organizzazione
- 1.21 Riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità
- 1.22 Cessazione del rapporto di lavoro presso le amministrazioni pubbliche
- 1.23 Il riparto di giurisdizione in materia di pubblico impiego

LIBRO SESTO

LEGISLAZIONE SPECIALE AMMINISTRATIVA RIFERITA ALLE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI E ALL'ORDINAMENTO DEL MINISTERO

DELL'INTERNO

Capitolo 1

Legislazione speciale amministrativa riferita alle attività istituzionali del Ministero dell'interno

1.1 Note introduttive

1.2 La legislazione speciale (rinvio)

1.2.1 Aspetti generali

1.2.2 Riferimenti normativi che regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività del Ministero dell'Interno

1.3 I singoli settori di attività

1.3.1 Pubblica sicurezza

1.3.1.1 Antimafia

1.3.1.2 Antiracket e antiusura

1.3.1.3 Crimini informatici

1.3.1.4 Antiterrorismo

1.3.1.5 Violenza di genere

1.3.1.6 Sicurezza stradale

1.3.1.7 Minori e disagio giovanile

1.3.2 Immigrazione e asilo

1.3.3 Territorio

1.3.3.1 Comunicazioni e informazioni antimafia

1.3.3.2 Governo del territorio (Prefetture e Sistema delle autonomie)

1.3.3.3 Protezione civile

1.3.3.4 Patti per la sicurezza

1.3.4 Cittadinanza e altri diritti civili

1.3.5 Elezioni

1.3.6 Emergenza e soccorso

Capitolo 2

Ordinamento del Ministero dell'interno

2.1 Note introduttive

2.2 Le regole generali di cui al D.Lgs. 300/1999

2.3 Ordinamento

2.3.1 Comitato nazionale dell'ordine e della sicurezza pubblica

2.3.2 Gli uffici di diretta collaborazione

2.3.3 Consiglieri del Ministro

2.3.4 I Dipartimenti (D.P.C.M. 11 giugno 2019, n. 78, mod. da D.P.C.M. 30 ottobre 2023, n. 179)

2.3.4.1 Dipartimento per gli Affari interni e territoriali

2.3.4.2 Dipartimento della Pubblica sicurezza

2.3.4.3 Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione

2.3.4.4 Dipartimento per l'amministrazione generale, per le politiche del personale dell'amministrazione civile e per le risorse strumentali e finanziarie

2.3.4.5 Dipartimento dei Vigili del fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile

2.4 Commissari

2.4.1 Commissario straordinario del Governo per il coordinamento delle iniziative antiracket ed antiusura

2.4.2 Commissario straordinario del Governo per le persone scomparse

2.4.2.1 Competenze generali

2.4.2.2 Attività

2.4.3 Commissario per il coordinamento delle iniziative di solidarietà per le vittime dei reati di tipo mafioso e dei reati intenzionali violenti

2.5 Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità

2.6 Autorità di gestione del Programma nazionale Servizi di cura all'infanzia e agli anziani non autosufficienti

2.7 Struttura per la prevenzione antimafia

2.8 Gli osservatori, le commissioni e i centri di coordinamento

2.8.1 Centro di coordinamento sul fenomeno degli atti intimidatori nei confronti dei giornalisti

2.8.2 Osservatorio sul fenomeno degli atti intimidatori nei confronti degli amministratori locali

2.8.3 Osservatorio per la sicurezza contro gli atti discriminatori - OSCAD

2.8.4 Osservatorio sulla finanza e la contabilità degli Enti locali

2.8.5 Commissione per la stabilità finanziaria degli Enti locali

2.8.6 Osservatorio nazionale sulle manifestazioni sportive

2.8.7 Viabilità Italia

2.8.8 Organismo permanente di monitoraggio e analisi sul rischio di infiltrazione nell'economia da parte della criminalità organizzata di tipo mafioso

2.9 I comitati

2.9.1 Comitato di Coordinamento per l'Alta Sorveglianza delle Infrastrutture e degli Insediamenti Prioritari (CCASIIP)

2.9.2 Comitato unico di garanzia

2.10 Istituti di formazione

2.10.1 Sede didattica residenziale

2.10.2 Scuola di perfezionamento per le Forze di Polizia

2.10.3 Centri di formazione della Polizia di Stato

2.10.4 Istituti di formazione per Vigili del fuoco

LIBRO SETTIMO

LOGICA

Capitolo 1

Deduzioni

1.1 Introduzione

1.2 Quiz inerenti le deduzioni

1.3 Soluzioni dei quiz inerenti le deduzioni

Capitolo 2

Negazione logica

2.1 Introduzione

2.2 Quiz inerenti la negazione logica

2.3 Soluzioni dei quiz inerenti la negazione logica

Capitolo 3

Il sillogismo (serie numeriche classiche)

3.1 Introduzione

3.2 Quiz inerenti il sillogismo

3.3 Soluzioni dei quiz inerenti il sillogismo

Capitolo 4

Serie figurali

4.1 Introduzione

4.2 Quiz inerenti le serie figurali

4.3 Soluzioni dei quiz inerenti le serie figurali

Capitolo 5

Comprensione verbale

5.1 Introduzione

5.2 Quiz inerenti la comprensione verbale

5.3 Soluzioni dei quiz inerenti la comprensione verbale

Capitolo 6

Analogie e abbinamenti

6.1 Introduzione

6.2 Quiz inerenti le analogie e gli abbinamenti

6.3 Soluzioni dei quiz inerenti le analogie e gli abbinamenti

Capitolo 7

Ragionamento verbale

7.1 Introduzione

7.2 Quiz inerenti il ragionamento verbale

7.3 Soluzioni dei quiz inerenti il ragionamento verbale

Capitolo 8

Ragionamento critico-verbale

8.1 Introduzione

8.2 Quiz inerenti il ragionamento critico-verbale

8.3 Soluzioni dei quiz inerenti il ragionamento critico-verbale

Capitolo 9

Relazioni di ordine e grandezza

Rinvio

Capitolo 10

Insiemi

Rinvio

LIBRO OTTAVO

QUESITI SITUAZIONALI

Capitolo 1

Test di giudizio situazionale

Rinvio

Capitolo 2

Esempi pratici di test situazionali

Premessa

2.1 PARTE 1 - Competenze utili per ruoli che prevedono l'assunzione di responsabilità e teamwork

2.1.1 Test situazionali nell'area delle competenze utili per ruoli che prevedono l'assunzione di responsabilità e teamwork

2.1.2 Quadro delle risposte - PARTE 1 - Competenze utili in incarichi di responsabilità

2.2 PARTE 2 - Test situazionali nell'area delle competenze relative all'Intelligenza Emotiva

2.2.1 Test situazionali nell'area dell'Intelligenza Emotiva

2.2.2 Quadro delle risposte - PARTE 2 - Intelligenza Emotiva

LIBRO NONO

INFORMATICA

Capitolo 1

Architettura dei Calcolatori

Rinvio

Capitolo 2

Rappresentazione dell'Informazione

Rinvio

Capitolo 3

Reti

3.1 Introduzione

- 3.2 Caratteristiche
- 3.3 Reti fonia e dati
- 3.4 Standard
- 3.5 Componenti
- 3.6 Mezzi trasmissivi
- 3.6.1 La fibra nelle indicazioni del Ministero per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale
- 3.7 Tipologie di Rete
- 3.8 Topologie di Rete
- 3.9 Protocolli
- 3.10 Indirizzamento IP
- 3.10.1 IPv6
- 3.11 Server e Client
- 3.12 Reti Wireless
- 3.13 Bluetooth
- 3.14 Reti Cellulari
- 3.14.1 Fino al 4G
- 3.14.2 5G e le indicazioni del Ministero per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale
- 3.15 Trasmissione di informazioni multimediali
- 3.16 Applicazioni multimediali e Realtime Transport Protocol
- 3.17 VoIP
- 3.18 Voiceover e Streaming
- Capitolo 4
- Web e Servizi
- 4.1 Introduzione
- 4.2 Internet
- 4.2.1 IL WWW
- 4.2.2 URL
- 4.2.3 HTTPS
- 4.3 L'evoluzione del web
- 4.3.1 Social Network
- 4.3.2 Netiquette
- 4.3.3 E-Learning
- 4.3.4 E-Commerce
- 4.3.5 Le tecnologie
- 4.3.6 L'interoperabilità nella Pubblica Amministrazione e la Piattaforma Digitale Nazionale Dati
- 4.3.7 Usabilità

- 4.3.8 Accessibilità e Legge Stanca
- 4.3.9 Siti della PA e linee guida
- 4.4 Sistemi Informativi
- 4.5 La Intranet
- 4.6 Licenze Software, software libero e riuso secondo le Linee Guida AgID
- 4.7 La posta elettronica e la PEC
- 4.8 Indirizzi della Pubblica Amministrazione: IPA, INAD, INIPEC
- 4.9 I Servizi
- 4.10 Big Data
- 4.11 Open Data e Open Government
- 4.12 Piattaforme della Pubblica Amministrazione: NoiPA, Siope+ e PagoPA
- 4.13 Internet of Things
- 4.14 Industria 4.0
- 4.15 Smart City e Pubblica Amministrazione
- 4.16 Business Continuity e Disaster Recovery
- 4.17 La Documentazione
- 4.18 Gestione di un progetto software
 - 4.18.1 Fasi di progetto
 - 4.18.2 Metodologie di sviluppo
 - 4.18.3 Il business modeling e l'analisi dei processi (BPMN)
 - 4.18.4 Specifiche operazionali
 - 4.18.5 Analisi degli Scenari (UML – Use Case)
- 4.19 WBS e Cronoprogramma

Capitolo 5

Algoritmi e diagrammi di flusso

- 5.1 Introduzione
- 5.2 Strutture dati
 - 5.2.1 Variabili e costanti
 - 5.2.2 Tipi di dati semplici
 - 5.2.3 Tipi di dati strutturati
- 5.3 Fondamenti di programmazione
 - 5.3.1 Assemblatori, compilatori, interpreti
 - 5.3.2 Procedure e funzioni
- 5.4 Algoritmi
- 5.5 Computational thinking e problem solving
- 5.6 Diagrammi di flusso e programmazione strutturata

5.6.1 I diagrammi di flusso

5.6.2 Programmazione strutturata e costrutti

5.6.3 Somma tra tre numeri

5.6.4 Somma tra tre numeri con ciclo

5.7 Linguaggi di programmazione

5.7.1 Editor e IDE

5.8 Programmazione ad oggetti

Capitolo 6

Cybersecurity

6.1 Introduzione

6.2 Cybersecurity Awareness

6.3 Sistemi sicuri

6.4 Le principali minacce per l'Europa secondo l'ENISA (European Union Agency for Cybersecurity)

6.5 Contromisure

6.6 Blockchain

6.7 Hash e crittografia

6.8 Algoritmi a chiave simmetrica e asimmetrica

6.9 La firma elettronica e la firma digitale secondo EIDAS

6.10 Certificati Digitali

6.11 La sicurezza in rete

6.12 Direttiva NIS e Cybersecurity Act

6.13 Attacchi verso la Pubblica Amministrazione

6.14 Strumenti per la sicurezza per la Pubblica Amministrazione

6.14.1 L'autenticazione con SPID e CIE

6.15 Digital Forensic

6.16 Privacy e GDPR

6.17 Cybersecurity vs Privacy

Capitolo 7

Word

7.1 Microsoft 365 e Office 2021

7.2 Office Web Apps

7.3 Funzioni e caratteristiche di Word

7.4 Barre di Word

7.5 Creare, aprire, salvare e chiudere un documento

7.6 La guida di Word

7.7 Modificare le impostazioni di base

- 7.7.1 Visualizzazione
- 7.7.2 Zoom
- 7.7.3 Barra multifunzione e di accesso rapido
- 7.8 Selezionare e modificare il testo
- 7.9 Formattare il testo
 - 7.9.1 Formattazione del carattere
 - 7.9.2 Copiare il formato
 - 7.9.3 Formattazione del paragrafo
 - 7.9.4 Distribuzione del testo
- 7.10 Impostazioni del testo
 - 7.10.1 Allineamento e spaziatura
 - 7.10.2 Rientri dei paragrafi
 - 7.10.3 Tabulazioni
 - 7.10.4 Tabulazioni con carattere di riempimento
 - 7.10.5 Margini della pagina
- 7.11 Funzioni avanzate di Word
 - 7.11.1 Trova e sostituisci
 - 7.11.2 Intestazioni e piè di pagina
 - 7.11.3 Note
 - 7.11.4 Inserire elementi nel documento
 - 7.11.5 Numeri di pagina
 - 7.11.6 Data e ora
 - 7.11.7 Simboli
 - 7.11.8 Caselle di testo
 - 7.11.9 Interruzioni di pagina
 - 7.11.10 Controllo ortografico
 - 7.11.11 Colonne
 - 7.11.12 Tabelle
 - 7.11.13 Bordi e sfondo
 - 7.11.14 Stili
 - 7.11.15 Illustrazioni e forme
 - 7.11.16 WordArt
 - 7.11.17 Disegno
 - 7.11.18 Immagini e video on line
 - 7.11.19 Revisioni di un documento
- 7.12 Stampare un documento

7.13 Microsoft Backstage

7.14 Principali caratteristiche di Word

Capitolo 8

Excel

8.1 Funzioni e caratteristiche di Excel

8.2 Barre di Excel

8.3 Creare, aprire, salvare e chiudere un foglio di calcolo

8.4 Modificare le impostazioni di base

8.4.1 Visualizzazione

8.4.2 Zoom

8.4.3 Barre multifunzione e di accesso rapido

8.5 Inserire, modificare, eliminare celle, righe e colonne

8.6 Dati e formule

8.6.1 Ordinare i dati

8.6.2 Effettuare calcoli

8.6.3 Formule tridimensionali

8.7 Le funzioni di Excel

8.7.1 La funzione SOMMA

8.7.2 La funzione MEDIA

8.7.3 Messaggi standard di errore

8.8 Completamento automatico, estensione di serie, filtri

8.8.1 Completamento automatico

8.8.2 Estensione di serie

8.8.3 Filtri

8.9 La creazione di grafici

8.9.1 Cambiare il tipo di grafico

8.9.2 Spostare, ridimensionare e cancellare grafici

8.10 Inserire oggetti

8.11 La formattazione del foglio di calcolo

8.11.1 Controllo ortografico

8.11.2 Impostare il documento: margini e anteprima di stampa

8.11.3 Intestazioni e piè di pagina

8.11.4 Orientamento del documento

8.12 Stampare un foglio Excel

8.13 Principali caratteristiche di Excel

Capitolo 9

PowerPoint

Rinvio

Capitolo 10

Browser internet

10.1 Introduzione

10.2 Chrome: caratteristiche principali

10.3 Edge: caratteristiche principali

Capitolo 11

Strumenti di condivisione

11.1 Introduzione

11.2 Caratteristiche dei sistemi di collaborazione

11.3 I principali ambiti di collaborazione

11.3.1 Applicazioni di produttività

11.3.2 Social Media

11.3.3 Calendari online

11.3.4 Riunioni online

11.3.5 Ambienti di apprendimento online

Capitolo 12

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione

Rinvio

LIBRO DECIMO

STRUMENTI E METODOLOGIE DI PROJECT MANAGEMENT

Capitolo 1

Introduzione al management pubblico

1.1 Il dibattito sul New Public Management

1.2 L'esperienza italiana: le ragioni del cambiamento nella Pubblica Amministrazione

1.3 Riorientare il processo negli Stati Uniti d'America: il modello delle «5 R»

1.4 Le politiche di governance

1.5 La P.A. come azienda pubblica

Capitolo 2

I contributi del pensiero organizzativo

2.1 La Scuola classica: la razionalità assoluta

2.1.1 Lo scientific management

2.1.2 Fayol e la teoria dell'amministrazione d'impresa

2.1.3 L'idealtipo di Weber

2.2 La scuola motivazionalista

2.2.1 La Public Service Motivation nel settore pubblico

2.3 La scuola sistemica

2.4 Altri paradigmi e altre teorie

Capitolo 3

Strutture e schemi organizzativi

3.1 La cultura organizzativa

3.2 Le variabili interdipendenti dell'organizzazione: il modello delle «7 S»

3.3 Le strutture organizzative

3.3.1 Generalità

3.3.2 La divisione del lavoro

3.3.3 Il raggruppamento

3.3.4 La delega e il decentramento

3.3.5 Lo stile dell'Adhocrasia

3.3.6 Il coordinamento

3.4 Gli schemi operativi

3.4.1 Macrostruttura elementare o semplice

3.4.2 Macrostruttura funzionale o polifunzionale

3.4.3 Macrostruttura divisionale o multidivisionale

3.4.4 La struttura per progetti

3.4.5 La struttura a matrice

Capitolo 4

Pianificazione e programmazione strategica nelle pubbliche amministrazioni

4.1 L'affermarsi della cultura della strategia

4.2 Il processo di pianificazione strategica

4.3 Mission e vision

4.4 La direttiva come sistema di obiettivi e di indicatori

4.5 Il sistema degli indicatori

4.6 Il budget

4.7 Classificazioni del budget

Capitolo 5

Controllo strategico e di gestione

5.1 Nozione e funzione di controllo

5.2 Le tappe normative della riforma dei controlli interni

5.3 La riforma dei controlli interni: il D.Lgs. 286/1999

5.4 Il controllo di regolarità amministrativa e contabile

- 5.5 Il controllo di gestione
 - 5.5.1 Generalità
 - 5.5.2 Il controllo di gestione nelle amministrazioni pubbliche
 - 5.5.3 Il sistema di reporting
- 5.6 La valutazione della dirigenza
 - 5.6.1 Il nuovo sistema di valutazione
 - 5.6.2 Gli strumenti di incentivazione
- 5.7 L'attività di valutazione e controllo strategico
- 5.8 Una materia in continua evoluzione
- 5.9 La Balanced Scorecard Card
- 5.10 La Corte dei conti: i controlli esterni
 - 5.10.1 Generalità
 - 5.10.2 Il controllo concomitante nella legge Brunetta
- 5.11 Il controllo preventivo di legittimità
- 5.12 Il controllo successivo sulla gestione
- 5.13 Il controllo sui servizi: qualità, trasparenza e misure anticorruzione

Capitolo 6

La rendicontazione sociale

- 6.1 La rendicontazione sociale
- 6.2 Il bilancio sociale
- 6.3 Significato e contenuti del bilancio sociale
- 6.4 Fasi del processo di rendicontazione sociale
- 6.5 I vantaggi (e le criticità)

Capitolo 7

Elementi di contabilità direzionale

- 7.1 Nozione di contabilità direzionale e di sistema informativo
- 7.2 Le informazioni contabili
- 7.3 Concetto di costo e catena del valore
- 7.4 Classificazione dei costi
 - 7.4.1 Costi fissi, costi variabili e costi misti
 - 7.4.2 Costi diretti e indiretti
 - 7.4.3 Costi nel controllo di gestione
 - 7.4.4 Costi controllabili e non controllabili
- 7.5 Le configurazioni di costo
- 7.6 Il job costing
- 7.7 Sistemi a centri di costo

7.7.1 Definizione

7.7.2 Le fasi della contabilità a centri di costo

7.7.3 Full costing e direct costing

Capitolo 8

Come sta cambiando il lavoro, anche nel settore pubblico

8.1 Le trasformazioni che stanno interessando il mondo del lavoro

8.2 Dal telelavoro allo smartworking

8.2.1 Il lavoro agile e il POLA

8.2.2 Direttive della Funzione pubblica sul lavoro agile

8.2.3 Il decreto della Funzione pubblica del 19 ottobre 2020

8.2.4 Direttive della Funzione pubblica sul POLA

8.2.5 E dopo il Covid-19?

8.3 L'aggiornamento del Piano triennale dei fabbisogni di personale

8.3.1 Le Linee di indirizzo emanate sul Piano triennale dei fabbisogni di personale

8.3.2 Maggiore attenzione ai vincoli di bilancio

8.3.3 Le nuove dotazioni organiche e la revisione degli assetti organizzativi

8.3.4 Il rapporto con i documenti di bilancio e con il Piano della performance

8.3.5 Il monitoraggio continuo

8.3.6 Un diverso ruolo del sindacato

8.4 L'intelligenza artificiale ridurrà il peso del personale?

Capitolo 9

La performance e le nuove tecniche gestionali delle risorse umane

9.1 Il cittadino-utente al centro del sistema

9.2 Approccio alla qualità e gestione per obiettivi: dalla riforma Brunetta alla riforma Madia

9.2.1 La programmazione dei tempi di lavoro

9.2.2 La riforma Bongiorno

9.3 Il Sistema di misurazione e valutazione delle performance

9.3.1 L'attuazione delle politiche e la valutazione

9.3.2 La creazione di "valore pubblico"

9.4 Il Piano della performance

9.5 Trasparenza delle informazioni e rendicontazione delle performance

9.6 Le logiche di premialità

9.7 Dal lavoro individuale al lavoro di squadra: da questa nuova esigenza nasce il PIAO

9.7.1 I contenuti del PIAO

Capitolo 10

La strategia dell'approccio per processi

- 10.1 Significato di approccio per processi
- 10.2 Processo e funzione
- 10.3 Il Business process reengineering (BPR)
- 10.4 Il ciclo PDCA e l'approccio per processi
- 10.5 Il World Class Manufacturing (WCM)
- 10.6 Il processo di erogazione del servizio
- 10.7 L'approccio sistemico alla gestione
- 10.8 Sistema istituzionale, politico e sistema aziendale

Capitolo 11

La leva strategica del processo di comunicazione

- 11.1 La ratio della comunicazione pubblica ed istituzionale
- 11.2 Concettualizzazione della comunicazione pubblica
- 11.3 La L. 7 giugno 2000, n. 150
 - 11.3.1 Il dovere giuridico di comunicare
 - 11.3.2 Limiti e finalità dell'attività di informazione e comunicazione
- 11.4 La comunicazione esterna quale profilo speciale della comunicazione organizzativa
- 11.5 La comunicazione interna
 - 11.5.1 Nozione
 - 11.5.2 Le modalità operative
- 11.6 Gli uffici per le relazioni con il pubblico (URP)
 - 11.6.1 Profilo giuridico degli URP
 - 11.6.2 I compiti
 - 11.6.3 Struttura dell'URP
- 11.7 Le tecniche di comunicazione
 - 11.7.1 L'approccio CRM nel settore pubblico
 - 11.7.2 La tecnica del marketing
- 11.8 I processi di informazione, comunicazione e relazione
 - 11.8.1 Generalità
 - 11.8.2 I processi di comunicazione interna
- 11.9 I flussi di comunicazione interna
 - 11.9.1 Tipologie
 - 11.9.2 La rete relazionale
- 11.10 Attività svolte nel processo di comunicazione
 - 11.10.1 Il benchmarking
 - 11.10.2 L'analisi SWOT

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento allo 0461.232337 o 0461.980546

oppure via mail a : servizioclienti@libriprofessionali.it

www.LibriProfessionali.it è un sito di Scala snc Via Solteri, 74 38121 Trento (Tn) P.Iva 01534230220

