

# FORMAZIONE PER LE SEGRETERIE

*“È importante che i Presidenti e i Consigli Direttivi investano sulla formazione delle loro segreterie: loro sono la prima immagine, il primo contatto, il front office tra iscritti e Ordine, tra cittadini e Ordine”*

Il Consiglio Nazionale della FNOVI, tenutosi a Roma nel novembre scorso ha previsto, parallelamente ai lavori congressuali, delle sessioni per il personale amministrativo degli Ordini provinciali. Già in altre occasioni la Federazione aveva organizzato degli eventi di aggiornamento e formazione. In quest'occasione i temi hanno riguardato: procedimenti contabili e amministrativi (a cura di Luca Marcheggiano), tenuta degli Albi Professionali, (Maria Giovanna Trombetta) e aggiornamenti in tema di privacy (Giorgio Neri).

Si è anche svolto un “question time” con interrogazioni a risposta immediata, una novità per dare la possibilità alle persone presenti di porre domande su qualsiasi argomento o aspetto pratico della gestione amministrativa degli Ordini, senza comunicazioni frontali a tema. L'Avvocato Maria Giovanna Trombetta, legale della Federazione, e la sottoscritta, in qualità di Consigliere, eravamo deputate a dare risposte e chiarimenti. La partecipazione è stata molto attiva e le domande si sono vivacemente susseguite, dando vita ad un dibattito piacevole e stimolante.

La materia della gestione degli Ordini è sicuramente difficile, poco conosciuta e forse un po' noiosa, ma il tempo dell'incontro è trascorso molto in fretta e forse non è stato sufficiente.

Le domande, i dubbi hanno spaziato su tutta la materia: si è parlato di procedure di iscrizione, cancellazione e trasferimento, sono state evidenziate difformità di intervento, consuetudini tramandate e non sempre precise. Sono state affrontate

alcune perplessità sullo svolgimento di atti amministrativi e sul conteggio degli iscritti e delle quote.

A titolo di esempio, un problema molto sentito e che vede qualche diversità di gestione è il trasferimento di un medico veterinario da un Ordine Provinciale ad un altro: la confusione si focalizza sulla tempistica nel definire fino a quando resta iscritto al vecchio e da quando decorre l'iscrizione al nuovo non potendo esserci soluzione di continuità. Altro problema dibattuto è quello relativo alla riscossione delle quote e alla conseguente gestione delle morosità.

La vera difficoltà lamentata dai partecipanti è la gestione del front office: come tutti sappiamo agli uffici degli Ordini arrivano telefonicamente, ed ora anche per posta elettronica, le richieste più disparate e a volte complesse, cui è difficile rispondere nell'immediato, e la “non risposta”, la poca informazione o la poca competenza vengono vissute da coloro che sono deputati a farlo come frustrazione.

Abbiamo potuto recepire un grande bisogno di formazione, di chiarezza e di uniformità di indirizzo, ed è scaturita la necessità di trovare negli uffici di via del Tritone un riferimento per tutti. Il personale amministrativo presente ha dato segno di grande maturità e professionalità, ha dimostrato di voler essere informato e competente per dare le giuste risposte, per eseguire in modo corretto procedure ed atti amministrativi, per essere di supporto ed ausilio a iscritti ed utenti.

E' importante che i Presidenti e i Consigli Direttivi investano sulla formazione delle loro segreterie: loro sono la prima immagine, il primo contatto, il front office tra iscritti e Ordine, tra cittadini e Ordine. Personale qualificato, competente ed efficiente rispecchia un Ordine altrettanto qualificato, efficiente e competente. E' opportuno ricordare infine che i Presidenti oggi ci sono e domani no, loro restano e possono essere la continuità, la memoria storica, i capisaldi dell'attività quotidiana di un Ordine.