

## WEBINAR

# LA QUALITA' NEI SERVIZI ALLA COLLETTIVITA'

*La progettazione della qualità totale*

Data:  
26 maggio 2020

Piattaforma:  
GoToWebinar

Orario  
9.30 / 12.30

---

---

*Relatore*

**Ciro D'Aries**

*Pubblicista – già Consulente/Esperto della Corte dei  
conti – Advisor della P.A. Centrale e Locale –  
Docente Universitario*

## Presentazione

*La qualità dei servizi pubblici, oltre che essere un obbligo normativo, rappresenta l'occasione per collegare la strategia dell'Ente ai concreti bisogni dei cittadini, passando attraverso una organizzazione S.M.A.R.T. dell'Ente pubblico, ove la misurazione delle performance individuali devono rispondere agli obiettivi di cui alla performance aziendale dell'Ente stesso. Progettare la "Qualità Totale" - coinvolgendo policy maker e dipendenti pubblici- può assicurare un maggior sviluppo sociale, economico e civile della collettività amministrata.*

## Programma

- Cosa si intende per **"qualità"** dei Servizi: gli **elementi** della "qualità"
- Il "controllo" della qualità; la **qualità programmata** e la **qualità percepita**
- L'**Organizzazione interna** per assicurare la qualità
- La **performance individuale** e la **performance aziendale** per la qualità; l'unitarietà della gestione e dei controlli interni
- La **customer satisfaction**: cosa si intende e come misurarla; gli **elementi** della **customer satisfaction**
- La Rilevazione dati, l'Analisi dei risultati, il Piano di Miglioramento dei Servizi;
- Verso la **Qualità Totale** attraverso l'applicazione di metodi di autovalutazione interna: il **CAF (Common Assessment Framework) 2020**
- Le **Schede di Autovalutazione**: la *Strategia*, il *Controllo*, l'*Organizzazione*, il *Personale* e la *Certificazione della Qualità*
- Esempi di **Indicatori** della Qualità dei diversi Servizi pubblici e di Controllo della *Customer Satisfaction*

***Ai partecipanti verrà rilasciato l'attestato di partecipazione e il materiale didattico in formato elettronico***

## Contatti

### **UPI Emilia-Romagna**

Organizzazione e coordinamento: Dott.ssa Luana Plessi  
Area formazione: Dott.ssa Irene De Giorgi- Elettra Bergamini  
Tel. 051/6492491 – fax 051/6494321