



**Docente: Ciro D'Aries**  
Docente universitario; Advisor della P.A. Centrale e Locale; Consulente della Corte dei conti; Partner della D'Aries & Partner



**Docente: Alberto Ventura**  
Consulente in fiscalità, organizzazione e gestione interna degli enti locali; Pubblicista



**Docente: Riccardo Rapalli**  
Dirigente del Comune di Tivoli

# La qualità nei Servizi Pubblici Locali

## Modelli gestionali e strumenti di controllo

### Programma

#### 1° Modulo - 09/01

##### Il sistema di programmazione e controllo della qualità dei servizi erogati

- L'evoluzione in atto negli Enti Locali e la crescente importanza della dimensione qualitativa
- Evoluzione normativa
- Definizione di servizio pubblico e definizione della qualità del servizio
- La programmazione della qualità attraverso la Customer Satisfaction
- Le fasi della qualità in un'ottica programmatica
- L'elemento qualità negli strumenti di programmazione dell'Ente Locale
- Le possibili accezioni della qualità: il modello delle 5P
- La centralità della progettazione e della misurazione della qualità per la creazione di valore pubblico
- L'organizzazione interna dei controlli interni
- La centralità della Pianificazione - Riprogrammazione per un efficace sistema dei controlli
- Il referto annuale sulla qualità e gli orientamenti della Corte dei Conti
- Gli aspetti regolamentari per il controllo della qualità

#### 2° Modulo - 11/01

##### La misurazione/valutazione della qualità: strumenti e metodi

- I fattori della qualità
- La rilevazione dell'indagine di Customer Satisfaction
- Il giusto significato della Customer Satisfaction



- Le dimensioni e l'utilità della Customer Satisfaction
- L'effettuazione di un'indagine di Customer Satisfaction
  - La preparazione della rilevazione
  - La raccolta dei dati
  - L'elaborazione dei dati
  - L'interpretazione e l'utilizzo dei dati

## Modelli di questionari di Customer Satisfaction

### 3° Modulo - 16/01

#### Gli indicatori della qualità e della Customer Satisfaction

- Come impostare gli indicatori per la rilevazione della qualità dei servizi e della Customer Satisfaction
- Alcuni esempi applicativi di percorsi di qualità di alcuni Enti Locali
- La rilevazione della qualità percepita: esempi
- Il Piano di miglioramento della qualità per il contenimento del gap tra qualità programmata e qualità percepita: esempi
- Gli standard di qualità; obbligo di adozione e aggiornamento
- L'importanza della Carta dei Servizi
- Progettare la Qualità Totale
- La qualità come processo di performance e di strategia aziendale
- Gli standard di qualità nel ciclo della Performance in particolare quella organizzativa
- Il modello Common Assessment Framework (CAF): cenni
- Il processo di miglioramento continuo attraverso l'autovalutazione delle diverse fasi che costituiscono il processo di qualità totale
- Principali profili di sintesi e alcune indicazioni di prospettiva

D&R  
Domande  
e Risposte

COME PARTECIPARE: **Modalità per partecipazione via web:** è sufficiente il collegamento internet. Sarà inviata mail con link al corso.



**Requisiti di sistema:** per partecipare occorre un pc con casse o cuffie audio;

**Per iscriversi accedere al sito [www.acselsrl.it](http://www.acselsrl.it)**

I partecipanti potranno scaricare le slide e l'attestato di partecipazione con esito esame finale. direttamente dal sito [www.acselsrl.it](http://www.acselsrl.it)



## QUOTE DI ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Webinar

09/11/16 Gennaio 2024

# La qualità nei Servizi Pubblici Locali

### A. QUOTE DI ISCRIZIONE

Comuni per classi di abitanti

fino a 6.000 ab. (max **3** iscritti) **400 €**

6.001 - 15.000 ab. (max **5** iscritti) **600 €**

15.001 - 30.000 ab. (max **7** iscritti) **700 €**

30.001 - 60.000 ab (max **9** iscritti) **800 €**

oltre 60.000 ab (max **11** iscritti) **900 €**

Quota iscrizione **individuale - 300 €**

Altri Enti/Società (max **11** iscritti) - **1.100 €**

Partecipazione **Gratuita** per Enti associati ad Aysel Associazione

La quota per gli enti pubblici è esente IVA ex art. 10 DPR 633/72, così come dispone l'art.14, co. 10 Legge n.537 del 24/12/1993 - **Bollo Virtuale € 2,00** a carico dell'Ente Pubblico.

La quota comprende Slides e Attestato di partecipazione con esito esame finale.

### B. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Versare la quota di iscrizione - tramite bonifico - sul cc n. 15048717 (Credit Agricole) intestato ad Aysel Srl, Via Ennio Quirino Visconti, n. 85 - 00193 ROMA

Partita IVA 14496031007

Codice IBAN: IT 76ZO 6230 0322 2000 0150 48717

Sulla causale del versamento indicare il numero della fattura.

In caso di ente pubblico inviare prima dell'inizio dell'evento il provvedimento di impegno fondi ed il pagamento - maggiorato dell'importo di € 2,00 per il bollo virtuale - dev'essere effettuato entro 30 giorni dalla emissione di fatturazione elettronica.

In caso di rinuncia alla partecipazione, la disdetta deve pervenire alla segreteria di Aysel Srl mediante e-mail, almeno il giorno prima dell'inizio dell'evento.

In qualsiasi momento è possibile sostituire il partecipante.

Aysel Srl si riserva di rinviare, variare o annullare l'evento, informandone tempestivamente i partecipanti.

In caso di annullamento, i versamenti già effettuati verranno rimborsati.