

Codice: PA 02

Titolo: Miglioramento continuo e servizi di qualità nella Pubblica Amministrazione

Descrizione: La competitività del nostro Paese è oggi fortemente condizionata dalla qualità dell'azione svolta dall'Amministrazione pubblica, da cui dipende conseguentemente anche la qualità delle politiche pubbliche e quella dei servizi resi ai cittadini ed alle imprese. Nel contesto degli obiettivi di riduzione della spesa pubblica, è importante che il recupero di efficienza ed economicità sia accompagnato da un'equivalente spinta al miglioramento della qualità. Il corso si propone di diffondere i principi del miglioramento continuo per i servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche anche alla luce della recente Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica, pubblicata sulla G.U. del 28.9.2007, "Una pubblica amministrazione di qualità".

Obiettivi: L'obiettivo è quello di fornire ai partecipanti delle esperienze operative per l'applicazione dei due principali metodi utilizzati in Italia per il supporto all'autovalutazione, svolta con l'ausilio del modello CAF o EFQM, nonché di poter procedere alle correlate iniziative di miglioramento. Queste ultime perfezionate attraverso i principi della lean organization e dell'innovazione tecnologica.

Destinatari: Il corso è rivolto preferibilmente a dirigenti e funzionari della P.A. o loro diretti collaboratori.

Prerequisiti: Nessuno

Attestato: A tutti i partecipanti verrà rilasciato l'attestato di frequenza

Programma:

- Analisi dei modelli utilizzati per le autovalutazioni, matrice delle priorità e definizione dei piani di miglioramento e loro monitoraggio.
- Analisi delle fasi di programmazione e controllo strategico in una P.A., metodi per il recupero di efficienza e produttività per il miglioramento dei servizi erogati;
- Laboratorio operativo su un caso concreto;
- La costruzione di un cruscotto direzionale per il monitoraggio delle attività, correlazioni tra sistemi organizzativi certificati UNI EN ISO 9001:2000 e sistemi non certificati, in grado comunque di mantenere un adeguato controllo dei processi di erogazione dei servizi
- Gli strumenti contrattuali a disposizione per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza gestionali in una P.A., analisi del CCNL Comparto "Regioni ed Autonomie locali", gestione MBO (Management By Objectives);
- L'applicazione dei principi della Lean organization (Value stream map, caccia agli sprechi, settimane Kaizen) e dell'innovazione tecnologica dei processi o della documentazione;
- Laboratorio operativo su un caso concreto;
- Come promuovere la realizzazione di attività di benchmarking sulla qualità dei servizi resi a cittadini e imprese tra amministrazioni pubbliche e migliorare le pratiche di misurazione e analisi sulla soddisfazione degli stessi destinatari;
- Come rendere evidente il contributo al miglioramento della qualità dei servizi a forte impatto sui destinatari finali e sull'opinione pubblica.



SCHEDA CORSO



Durata: 1 giorno.

Docente: dott. Antonio Biasi

Calendario 2010: 2 marzo 2010
22 ottobre 2010

Costi (listino 2010): Soci AICQ : € 230,00 + IVA 20%; non soci AICQ: € 350,00 + IVA 20%