

## -PROGRAMMA DEL CORSO-

### Corso Qualità – Carta dei servizi

Corso di 8 ore	
Date/Orari	Data da concordare, ore 9.00-17.30
Sede del corso	Piazza Tuscolo 13 Roma (metro A-San Giovanni) o presso la sede del Cliente
Responsabile Progetto formativo	Direttore Responsabile: Dr. Mario Criscuolo Responsabile Formazione: Dr.ssa Elena Rovitti
Docenti	I Nostri formatori, sono laureati con esperienza pluriennale nel campo della docenza
Obiettivo:	

#### Programma sintetico del corso :

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Carta dei Servizi, Introduzione.</li> <li>• Il contesto della Pubblica Amministrazione.</li> <li>• Origini ed evoluzione della Carta dei Servizi.</li> <li>• La Carta dei Servizi, Significato e Contenuti.</li> <li>• Significato di una Carta dei Servizi.</li> <li>• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994.</li> <li>• Principali Contenuti della Direttiva.</li> <li>• La Carta dei Servizi, Gestione.</li> <li>• Preparazione e distribuzione della Carta dei Servizi.</li> <li>• Standard di Qualità.</li> <li>• Gestione ed aggiornamento.</li> <li>• Esempi di Carte dei Servizi di Enti Pubblici.</li> <li>• Testimonianza dell'Agenzia del Territorio.</li> <li>• Discussione aperta sugli argomenti trattati</li> </ul>
--	---

Colloquio finale	<i>Valutazione di gradimento dei partecipanti</i>	Commissione Esaminatrice
	Test finale finalizzato all'accertamento delle conoscenze acquisite. <i>L'accesso all'esame è subordinato alla frequenza per almeno il 90% delle ore previste.</i>	

## Aspetti metodologici ed organizzativi

<b>Riferimenti normativi</b>	Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri
<b>Finalità del corso</b>	La Carta dei Servizi è lo strumento principale per la definizione "contrattuale" dei servizi erogati da parte di Enti e Organizzazioni. Scopo è quello di fornire elementi per definirne i contenuti in termini di obiettivi e standard di servizio sia nell'ottica del cliente/ utente che del personale.
<b>Destinatari</b>	Responsabili Gestione Qualità di Enti e Aziende, Responsabili commerciali/marketing, Direzioni di Enti e Aziende, Consulenti.
<b>Metodologia</b>	Il percorso formativo è caratterizzato da una metodologia didattica fortemente interattiva e applicativa su casi ed esempi reali.
<b>Registro</b>	E' stato predisposto un Registro delle presenze per ogni lezione del corso sul quale ogni partecipante apporrà la propria firma all'inizio e alla fine di ogni lezione.
<b>Docenti</b>	I Nostri formatori, sono laureati con esperienza pluriennale nel settore.
<b>Dispense</b>	Ad ogni partecipante verrà consegnato materiale contenente documenti di utilizzo e di lettura utili a completare la formazione conseguita, oppure verranno spedite via e-mail le slides che saranno utilizzate durante le lezioni. Il materiale costituisce, altresì, una concreta possibilità di consultazione costante e di continuo aggiornamento.
<b>Verifiche e Valutazione</b>	Il corso si conclude con un test di verifica dell'apprendimento somministrato ad ogni partecipante. Al termine del corso un apposito questionario verrà proposto per la valutazione finale da parte dei partecipanti affinché possano esprimere un giudizio sui diversi aspetti del corso appena concluso.
<b>Attestato</b>	Al termine del corso verrà consegnato l'Attestato individuale ad ogni partecipante, numerato, rilasciato dal GruppoMCS.
<b>Archivio generale della formazione</b>	Tutti i documenti del corso, programma, registro con firme degli utenti, lezioni, test di verifica nonché la copia dell'Attestato saranno conservati nell'archivio della formazione del GruppoMCS quale documentazione della formazione avvenuta secondo le procedure interne del sistema qualità.

-Per richiedere il modulo d'iscrizione inviare un'e-mail a [ordini@gruppomcs.net](mailto:ordini@gruppomcs.net)

-Per ulteriori informazioni inviare un'e-mail a [info@gruppomcs.net](mailto:info@gruppomcs.net)

-Per ricevere un preventivo personalizzato inviare un'e-mail a [commerciale@gruppomcs.net](mailto:commerciale@gruppomcs.net)