

POMERIGGI della QUALITÀ

Diamo voce alle professioni, agli artigiani e ai piccoli imprenditori, agli insegnanti ed agli studenti, alle Associazioni culturali e morali, alle Associazioni dei consumatori, al volontariato e al terzo settore in genere, ai pensionati, alle famiglie, ai cittadini tutti, per raccogliere la domanda di qualità e meglio comprenderla e tutelarla



•Sedi diversificate •Durata: 3 ore •Partecipazione e interventi liberi, con breve introduzione del tema a cura di SINCERT ed esperti del settore, seguita dal dibattito •In collaborazione con: Organismi Accreditati e loro Associazioni; Nuovo Studio Tecna; Augusta Edizioni; ACU - Associazione Consumatori e Utenti.

Calendario Primo Semestre 2004

1° appuntamento	06-05-2004 ✓	Scuola
2° appuntamento	11-06-2004 ✓	Sanità
3° appuntamento	09-09-2004	Pubblica Amministrazione

Date fiducia alla qualità

L'INVITO È APERTO A TUTTI

POMERIGGI della QUALITÀ:

Chiedere e pretendere qualità è un diritto di tutti i cittadini.
Offrire qualità è un dovere degli operatori istituzionali, sociali ed economici.
Garantire la qualità richiesta ed offerta
è compito del sistema di certificazione facente capo a SINCERT.

TERZO APPUNTAMENTO

QUALITÀ E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

In collaborazione con la Camera di Commercio di Milano

Giovedì 9 Settembre 2004

Palazzo Affari ai Giureconsulti, Sala Parlamentino - Piazza Mercanti - Milano
ore 14.00 - 17.00

IL TEMA

Le Pubbliche Amministrazioni - sia centrali (Ministeri e relativi Organi Tecnici), sia periferiche (Regioni, Province, Comuni, Enti locali) - sono chiamate, da un lato, a tutelare i bisogni di qualità dei cittadini (salute e sicurezza, educazione, mobilità, lavoro, opere pubbliche, ecc.), tramite la funzione loro propria di regolamentazione e controllo delle attività di produzione di beni e servizi e della vita sociale in genere, e, dall'altro, ad erogare esse stesse qualità, in quanto fornitrici di servizi di pubblica utilità (sanità, scuola, trasporti, ambiente, energia, servizi amministrativi vari).

Esse sono pertanto tenute a svolgere il duplice, delicato, compito di regolatori e fornitori di qualità, compito di per sé assai difficile e reso ancor più arduo da talune inerzie culturali e dai vincoli burocratici che condizionano il loro operato. Non vi sono soluzioni miracolistiche ai tanti e noti problemi che affliggono la Pubblica Amministrazione.

Pur tuttavia, esistono strumenti di cui le Pubbliche Amministrazioni possono e debbono avvalersi al fine di svolgere al meglio l'importante, duplice, ruolo che ed esse compete, superando la tradizionale cultura delle procedure ed acquisendo e traducendo in pratica operativa la cultura dei risultati. Tali strumenti sono rappresentati dai principi e dalla prassi della gestione per la qualità, che trovano riscontro nelle norme della serie ISO 9000 e che devono essere fatti propri dalle Pubbliche Amministrazioni ed applicati in modo sostanziale e consapevole, adattandoli alle specifiche esigenze e caratteristiche delle molteplici attività svolte.

Come può il Sistema Italiano per la Qualità, preposto alla diffusione ed applicazione di tali modelli, supportare la Pubblica Amministrazione italiana nell'impegnativo cammino verso il superamento della cultura delle procedure e la piena e sostanziale affermazione della cultura dei risultati? In particolare, quale è il contributo possibile, atteso ed auspicato, da parte del sistema di certificazione operante sotto accreditamento SINCERT? In che misura e con quali risultati, tale sistema è stato fino ad oggi utilizzato nel mondo della Pubblica Amministrazione? C'è una differenza tra una Pubblica Amministrazione "certificata" e non? Se no, perché? Dove abbiamo sbagliato o stiamo sbagliando? Come possiamo migliorare?

SINCERT, Ente Nazionale Italiano di Accreditamento, istituzionalmente preposto al controllo dell'operato degli Organismi di certificazione e quindi garante della competenza e professionalità di suddetti Organismi e, di conseguenza, del valore e della credibilità delle certificazioni da questi rilasciate, si propone di ascoltare la voce delle parti interessate, raccogliendo le critiche, le istanze e gli stimoli correlati, per poi adottare, di concerto con altri soggetti aventi titolo, le possibili iniziative di miglioramento.

Parteciperanno al dibattito, oltre ai relatori SINCERT, rappresentanti del mondo della Pubblica Amministrazione, delle famiglie, dei cittadini, di Associazioni di categoria e degli Organismi accreditati.

IL PROGRAMMA

14.00 - Presentazione dell'iniziativa SINCERT "Pomeriggi della Qualità" e introduzione del tema dell'incontro

14.30 - Interventi di rappresentanti delle parti interessate

15.30 - Dibattito con il pubblico ed eventuali rappresentanti dei media

17.00 - Termine dell'incontro

Modulo di adesione

Si prega di compilare e trasmettere conferma alla segreteria organizzativa, fax: 02.2400555, e-mail: info@markethink-action.it.

Cognome _____

Indirizzo _____

Nome _____

Telefono _____

Titolo e funzione _____

E-mail _____