

## GIORNATA DI STUDIO E APPROFONDIMENTO SU:

### **“QUALITA’ E PERFORMANCE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI”**

*I servizi anagrafici e di stato civile stanno affrontando negli ultimi anni sfide continue. Essi rappresentano il principale e spesso unico interlocutore dell’Ente Locale nei confronti del cittadino. Molti comuni si sono attrezzati per **affrontare la sfida con efficacia**, organizzandosi per garantire la qualità del servizio e misurandone le performance per il miglioramento continuo.*

*Nell’**area bergamasca** sono presenti importanti esempi di Comuni i cui Servizi Demografici hanno attuato un percorso di qualità, ottenuto la certificazione secondo la norma ISO 9001 e che sono da riferimento per questa tendenza.*

*La giornata di studio ha come obiettivo di approfondire le caratteristiche ed i risultati ottenuti dalle esperienze di successo esistenti nel **territorio bergamasco** anche al fine di creare i presupposti per un vero e proprio Benchmarking tra gli interessati.*

Luogo: Bergamo - Data: 1 marzo 2012 - Orario: 9.30-13.30

#### **Programma:**

ore 9.00 – Registrazione dei partecipanti

ore 9.30 – Saluto dell’Amministrazione: Assessore **Marcello Moro** - Comune di Bergamo;  
**Roberto Gerardi** – Direttore Generale Comune di Bergamo

Apertura dei lavori: *“La misurazione della qualità delle performance dei servizi demografici: esperienze in atto e prospettive”* - **Bruno Susio** – chairman – esperto nazionale di performance e qualità dei servizi

#### Interventi:



ore 10.00 – *“La sfida della qualità dei servizi demografici nel Comune di Bergamo: una lunga storia di certificazione e miglioramento continuo”* - **Angelina Marcella** - Responsabile Servizi Demografici Comune di Bergamo



ore 10.45 – *“I servizi demografici allo sportello: lo Sportello Unico del Cittadino di Seriate”* –**Michele Luccisano** – Direttore Generale Comune di Seriate;  
**Monica Vavassori** – Dirigente Settore Affari Generali



ore 11.30 – *“Comunicare la qualità dei servizi demografici: la carta dei servizi dei servizi demografici del Comune di Dalmine”* – **Roberta Vavassori** – Dirigente Servizi Istituzionali e della programmazione economica e finanziaria



ore 12.45 – *“Copiare fa bene alla performance – L’esperienza del Benchmarking Q-Club nei servizi demografici”* – **Giovanni Valietti** – Responsabile Organizzazione e Qualità del Comune di Bergamo e referenze del Benchmarking Q-Club “Gruppo di lavoro Servizi Demografici”

ore 13.00 – Domande e risposte – Conclusioni