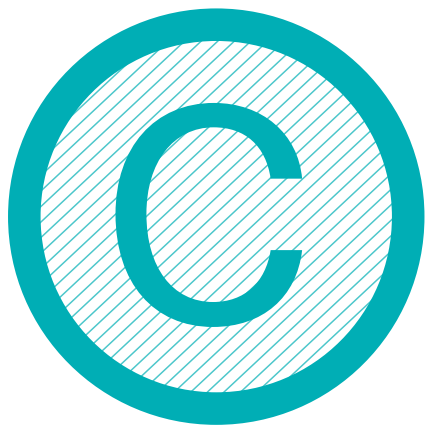




**9, 11, 15 i 18
juny/09
Barcelona**

Durada

16 hores

Horari

De 10.00 a 14.00 hores

Destinataris

Tècnics i responsables dels ens locals implicats en projectes de desenvolupament de sistemes de qualitat de serveis.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **29 de maig de 2009**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible), i l'ordre de recepció d'aquestes. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**.

Certificat

Es lliurarà un certificat a les persones que acreditin l'assistència al 80% de les hores lectives.

Lloc de realització

Fundació UPC
Edifici Tech Talent Center
Badajoz, 73-77
08005 Barcelona

Gestió de la qualitat en els serveis públics locals

Presentació

La recerca del benestar i la satisfacció dels nostres usuaris ha d'afavorir el disseny i la implantació de sistemes de qualitat en els serveis públics que ens permetin donar una resposta adequada i ràpida a les necessitats emergents.

Objectiu

Implementar i gestionar sistemes de qualitat, a partir del coneixement i l'aplicació de la normativa reguladora, i valorar la importància de la prestació d'un servei públic acurat.

Programa

1. La prestació de serveis públics i la ciutadania
2. La qualitat i l'Administració local. Les cartes de servei i les oficines d'atenció a la ciutadania
3. Els grups de millora i la gestió per processos
4. Les normes ISO 9000:2000
5. Els models d'excel·lència: EFQM i Iberoamericà
6. Les cartes de servei i les oficines d'atenció a la ciutadania
7. Els quadres de comandament integral

Docent

Josep Maria Ferré. Graduat social per la Universitat de Barcelona i diplomad en Funció Gerencial i en Control de Gestió a ESADE. És gerent de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, i des de l'any 1996 també exerceix les tasques de coordinador de Qualitat.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Fundació Politècnica de Catalunya

