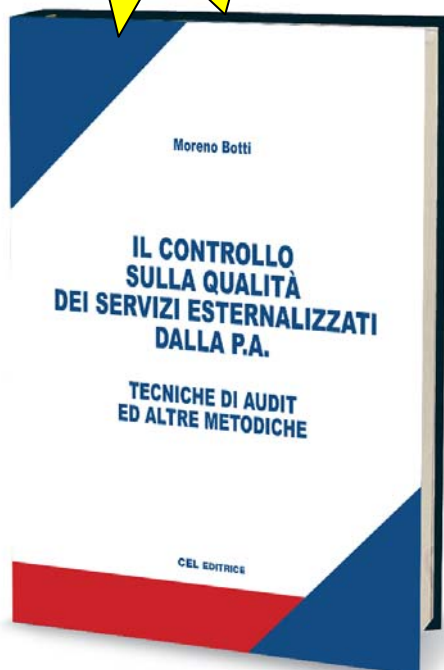


# IL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI ESTERNALIZZATI DALLA P.A.

## TECNICHE DI AUDIT E ALTRE METODICHE

di *Moreno Botti*

**Novità**



### IL CONTESTO

In un sistema operativo fatto di tagli alle risorse finanziarie dei Comuni ma anche di necessaria innovazione per poter garantire un' adeguata qualità dei servizi, le esternalizzazioni o le gestioni associate sono per l'ente locale al tempo stesso vincolo e opportunità; in alcuni casi l'esternalizzazione è addirittura una necessità del Comune al fine di garantire l'erogazione dei servizi essenziali.

### IL RISULTATO

Oggi, larga parte del successo di una Amministrazione non dipende più solo dalla capacità dei dipendenti o degli amministratori, ma soprattutto da come lavorano i gestori di processi esternalizzati e da come se ne controllano le attività.

### LA NOSTRA PROPOSTA EDITORIALE

Il volume illustra il controllo della qualità dei servizi esternalizzati con le tecniche e metodologie già esistenti nel mondo del privato, tradotte per la Pubblica Amministrazione e contestualizzate alle sue esigenze (*tecniche di auditing, di analisi del risk management, della gestione dei reclami, dell'analisi della prestazione ecc.*)

E' Strutturato in cinque parti:

- **Parte I** - Il sistema delle esternalizzazioni
- **Parte II** - Il controllo qualità dei servizi esternalizzati
- **Parte III** - Gli Audit ai servizi esternalizzati: Formazione alla conduzione
- **Parte IV** - La Qualità nella parte giuridica della esternalizzazione
- **Parte V** - Correlazione ed integrazione con i sistemi ISO

Sono presenti modelli che il Comune può utilizzare (come per es nella gestione dei reclami sia in via diretta che nel rapporto con il gestore o in riferimento alla parte del contratto inerente la qualità del servizio o per la Carta di Servizio) nonché schemi e tabelle per l'applicazione dei controlli e delle specifiche tecniche sulla esternalizzazione del servizio.

Il lavoro si pone lo scopo di fornire elementi di novità, in questo ambito, anche per le PA già certificate ISO9001.

### TARGET

Il volume si configura come un manuale pratico utile a tutti i settori della PA ma indirizzato specificatamente a settori chiave estremamente sensibili quali : ambiente, gestione del territorio, istruzione, sociale, lavori pubblici.

### PREZZO

Euro 49,00 (Iva inclusa)