

# SCUOLA SUPERIORE DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DEGLI ENTI LOCALI

Ente promotore

**CEIDA**

00185 Roma - Via Palestro, 24 – Tel 06.49.25.31 – 06.44.50.700 Fax 06.44.70.44.62

---

## **CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA**

### **Livello strategico**

Il CEIDA ha negli anni posto sempre maggiore cura e attenzione al miglioramento dei processi organizzativi della Scuola, dei propri master e seminari, ottimizzando le risorse e attraverso una continua ricerca delle migliori professionalità. Tra le prime Scuole di formazione il CEIDA si è accreditato presso i più importanti centri di accreditamento della qualità, secondo la normativa ISO 9001, credendo sinceramente e aderendo con grande entusiasmo allo spirito dei sistemi di qualità, considerati non solo come titolo qualificante ma come possibilità di miglioramento e di crescita, come risorsa per la Scuola. Tutto ciò ci ha portato a snellire e standardizzare le procedure di organizzazione e pianificazione del catalogo e della programmazione dei corsi, a migliorare i sistemi di controllo e verifica degli obiettivi ottenuti e ad affinare i sistemi di rilevazione del gradimento. Ha inoltre contribuito a migliorare l'organizzazione interna delle procedure e delle attività. Periodicamente vengono tenute delle riunioni e degli incontri con tutto il personale della Scuola per verificare e aggiornare i dipendenti in merito alle problematiche della qualità.

Una volta l'anno la scuola viene posta a verifica e controllo da parte degli Enti accreditatori.

### **Livello organizzativo**

Il CEIDA organizza circa 600 corsi annuali rivolti ai dipendenti degli Enti locali ed Enti pubblici, ad aziende private e liberi professionisti. L'attività didattica è rivolta principalmente all'aggiornamento nei seguenti settori e materie: diritto amministrativo e pubblico, diritto e procedura civile, diritto dell'Unione Europea e internazionale, diritto societario; management, e-government, qualità totale; gestione degli Enti locali; qualità totale; finanziamenti comunitari; contratti, servizi e lavori pubblici, espropri; urbanistica, edilizia e gestione del territorio; personale, lavoro e previdenza; amministrazione militare, universitaria, scolastica; contabilità, patrimonio immobiliare e

SITO INTERNET : [www.ceida.com](http://www.ceida.com) - Email : [seminari@ceida.com](mailto:seminari@ceida.com)

# SCUOLA SUPERIORE DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DEGLI ENTI LOCALI

Ente promotore

**CE/DA**

00185 Roma - Via Palestro, 24 – Tel 06.49.25.31 – 06.44.50.700 Fax 06.44.70.44.62

tributi; sanità e ambiente; igiene, sicurezza del lavoro e vigilanza; beni culturali, sport e turismo; comunicazione istituzionale e interpersonale; segreteria e servizi amministrativi; archivi e biblioteche.

Lo staff accademico è costituito da circa 400 docenti, provenienti dal mondo universitario e manageriale, dalla dirigenza nel settore pubblico e dalle magistrature superiori, le cui capacità professionali e didattiche li pongono tra gli insegnanti più qualificati.

La struttura logistica è composta da uffici e da un funzionale centro didattico con 12 aule, con una capienza totale di circa 210 allievi e di un laboratorio informatico con capienza di circa 15 persone.

Ogni aula è dotata di videoproiettore e computer, alcune dispongono anche di lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili e lavagna fissa,; la sede dispone inoltre di 1 videocamera e 2 lettori DVD.

Completano le attività della Scuola l'organizzazione di corsi residenziali e ad hoc in tutta la Penisola, su richiesta delle amministrazioni pubbliche interessate.

Si rimane a disposizione dei partecipanti ai corsi e degli Enti preposti a consegnare l'opportuna documentazione relativa alla struttura aziendale, ai programmi dei corsi e alla loro organizzazione.

## **Livello operativo**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Organizzazione e gestione sistemi di qualità	Accreditamento sistema qualità	Parametri sistema qualità	Ispezioni di verifica e controllo annuali per conferma accreditamento
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno metà delle schede di giudizio con	Schede di giudizio a fine corsi

# SCUOLA SUPERIORE DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DEGLI ENTI LOCALI

Ente promotore

**CE/DA**

00185 Roma - Via Palestro, 24 – Tel 06.49.25.31 – 06.44.50.700 Fax 06.44.70.44.62

		votazione superiore a buono	
--	--	-----------------------------------	--

## **Livello preventivo**

Massima cura e attenzione viene posta nei confronti dei clienti/committenti, sia in fase di programmazione dei corsi, sia in fase di controllo della loro buona riuscita. Alla fine di ogni seminario viene distribuita ai partecipanti una scheda di giudizio, in cui vengono indicati i giudizi finali relativi alla preparazione dei docenti, alla validità del corso, alla qualità del materiale didattico e al personale della Scuola.

Uno spazio importante delle schede viene lasciato per i suggerimenti e i consigli per nuove proposte di corsi e nuove tematiche da affrontare.

Importante il lavoro svolto dai tutor e dal personale di segreteria che assiste quotidianamente i partecipanti, raccogliendo eventuali lamentele o reclami.

Non sono previste penali da pagare in caso di annullamento di iscrizione. Inoltre è possibile iscriversi ai corsi anche il giorno di inizio e in casi particolari di annullamento dei corsi sono stati rimborsati ai partecipanti le spese sostenute di vitto e alloggio.

## **Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

### **Dott.ssa Alessandra Ioannucci - Responsabile del processo di direzione**

Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio, coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative della Scuola. Responsabile del miglioramento del servizio.

### **Dott. Alessandro Zaninotto - Responsabile del processo di progettazione**

Si occupa della progettazione di massima e del dettaglio dell'azione corsuale, della progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'orientamento e della consulenza. Mantiene i rapporti con i docenti.

# SCUOLA SUPERIORE DI AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E DEGLI ENTI LOCALI

Ente promotore

**CE/DA**

00185 Roma - Via Palestro, 24 – Tel 06.49.25.31 – 06.44.50.700 Fax 06.44.70.44.62

---

**Dott. Alessandro Zaninotto - Responsabile dei processi economico-amministrativi**

Si occupa della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali, del controllo economico e della rendicontazione delle spese. Si interessa inoltre della gestione amministrativa del personale.

**Sig.ra Gabriella Miranda - Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni**

Si occupa di studiare e interpretare i bisogni formativi e di orientamento. Si interessa dei fabbisogni di figure e competenze professionali a livello nazionale e regionale.

**Sig.ra Paola Sideri – Responsabile del processo di erogazione dei servizi**

Si occupa della pianificazione del processo di erogazione, della gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione. Si interessa della gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza. Inoltre valuta i risultati e propone azioni di miglioramento nel settore della formazione.

La presente Carta della Qualità rimane a disposizione dei partecipanti/committenti presso gli uffici del CEIDA e consultabile attraverso il sito web ([www.ceida.com](http://www.ceida.com))

Roma 14 novembre 2011

Dott.ssa Alessandra Ioannucci

dott. Alessandro Zaninotto