



COMUNE DI NAPOLI

STUDIO
ERRESSE
Risorse e Strategie
per il mutamento sociale



consulservice

SPORTELLO CITTADINO DEL TERZO SETTORE

Verso un sistema di qualità condiviso:
la carta dei servizi tra
adempimenti amministrativi ed
esigenze organizzative

Palazzetto URBAN

Parco dei Quartieri Spagnoli (Ex Ospedale Militare)
Via Trinità delle Monache

Martedì, 14 Giugno 2011

Programma della giornata

- 9.30** La Carta dei Servizi e la determinazione dei livelli qualitativi minimi per gli Enti iscritti al RECO.
(Giulio Di Cicco – Coordinatore Ufficio di Piano Ambito N18)
- 10.00** Carta dei Servizi: diritti del cittadino e processi organizzativi. Aspetti teorici e metodologici.
(Claudio Castegnaro – IRS di Milano)
- 11.30** Coffee break
- 12.00** Il quadro normativo di riferimento: la Carta dei servizi dalla L.328/00 al Regolamento 16/09.
(Dino Mascolo - Studio ERRESSE di Napoli)
- 12.30** Percorsi di qualità e sviluppi organizzativi: esperienze a confronto.
(Organizzazioni del Terzo Settore di Napoli e IRS di Milano)
- 14.00** Conclusione dei lavori.

Studio ERRESSE
Via Depretis 62, Napoli
Tel. e Fax 081 4971166
studio.erresse@libero.it
www.studioerresse.it

Servizio Programmazione
Socio-Assistenziale del Comune di Napoli
Via S. Tommasi 19, Napoli
Tel. 081 7958162
programmazione.sociale@comune.napoli.it
www.comune.napoli.it

CONSUL SERVICE
Via Conte Carlo
di Castelmola 14, Napoli
Tel. 081 266957 – Fax 081 5635857
home@consulservice.it
www.consulservice.it