

FORUM P.A.

10 MAGGIO 2005, ORE 15.00

L'AGENZIA DELLE ENTRATE:
QUALITÀ
DELL'**ORGANIZZAZIONE**
E QUALITÀ DEI **SERVIZI**

Moderatore

Girolamo Pastorello

Direttore Centrale del Personale dell'Agencia delle Entrate

Interventi

“Pubbliche Amministrazioni e qualità”

(Prof. Maria Francesca Renzi – Università di Roma 3, Facoltà di Economia)

“La certificazione dell'Agencia delle Entrate”

(Ing. Giuseppe Lepore Direttore Area Centro-Sud Bureau Veritas Italia s.r.l.)

“L'introduzione del sistema di gestione qualità in un Ufficio delle Entrate”

(Dott.ssa Maurizia Fiscaro - Direttore Ufficio Torino 1)

La Qualità: le iniziative per svilupparla

(Prof. Marco Beltrami - Università di Genova, Facoltà di Economia)

Le aspettative dei consumatori verso l'Agencia delle Entrate

(Dott. Daniela Primacero – Direttore Generale del Ministero delle Attività Produttive - Direzione per l'Armonizzazione del Mercato e per la tutela dei Consumatori)

A servizio del cittadino: protagonista della fiscalità

(Dott. Gianni Giammarino – Direttore Centrale Gestione Tributi dell'Agencia delle Entrate)

Il convegno mira ad illustrare in un unico contesto le iniziative che l'Agencia delle Entrate sta portando avanti per rendere più razionali ed omogenee le modalità lavorative degli operatori nel territorio e per migliorare la qualità dei servizi resi al cittadino.

La certificazione degli Uffici, la Carta dei Servizi e le indagini di customer satisfaction nell'Agencia delle Entrate saranno gli argomenti principali degli interventi.