

**ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE  
DEL LAZIO E DELLA TOSCANA  
ROMA**

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

n. ...305..... del .....07.07.2016.....

**OGGETTO:** "LA GESTIONE DEI RECLAMI E LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE SECONDO LA NORMA UNI EN ISO 10002:2015", 22 settembre 2016, Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri – Roma

La presente deliberazione si compone di n. 5 pagine

**Proposta di deliberazione n° 44 del 01/07/2016**

**Ufficio di staff Formazione, Comunicazione e Documentazione**

**L' Estensore: Cristina Ferri**

**Il Responsabile del procedimento: Antonella Bozzano**

**Il Dirigente: Antonella Bozzano**

Parere del Direttore Amministrativo  Favorevole  Non favorevole  
F.to Dott. Mauro Pirazzoli .....

Parere del Direttore Sanitario  Favorevole  Non favorevole  
F.to Dott. Andrea Leto.....

**IL DIRETTORE GENERALE**  
F.to (Dott. Ugo Della Marta)

## **Il Dirigente dell'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione**

### **Premesso:**

- Che l'art. 1, quarto comma, lettera f del Decreto legislativo n. 270 del 30 giugno 1993 espressamente dispone che, tra gli altri compiti istituzionali, *“gli istituti zooprofilattici sperimentali provvedono all'aggiornamento di veterinari ed alla formazione degli altri operatori”*;
- Che il responsabile dell'Ufficio di Staff Qualità, Dr.ssa Silvana Guzzo, ha chiesto all'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione la collaborazione per l'organizzazione di un evento formativo dal titolo *“La gestione dei reclami e la soddisfazione del cliente secondo la norma UNI EN ISO 10002:2015”*;
- Che nella programmazione dell'attività formativa dell'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione per il 2016 è stata prevista la realizzazione del corso *“La gestione dei reclami e la soddisfazione del cliente secondo la norma UNI EN ISO 10002:2015” (22 settembre 2016)*;
- Che il corso è finalizzato a sensibilizzare il personale che lavora più a contatto con il pubblico ad una gestione efficace dei reclami, prendendo come spunto gli indirizzi dalla norma UNI EN ISO 10002:2015 che sono arricchiti da specifici strumenti manageriali, per essere in grado di identificare i reclami in chiave integrata con i processi aziendali
- Che l'evento formativo è in corso di programmazione;
- Che per la frequenza del corso non è stata prevista una quota di iscrizione, in quanto si tratta di un evento interno, riservato al personale IZSLT;
- Che, dopo aver contattato tre possibili candidati alla docenza, selezionati in base al curriculum studiorum e professionale, è stata scelta la Dott.ssa Erika Leonardi;
- Che la scelta è stata determinata dal fatto che la suddetta dottoressa è in possesso di un curriculum orientato all'ideazione e realizzazione di progetti formativi nell'ambito del miglioramento continuo dei sistemi qualità in un'ottica di orientamento al cliente, ritenuto particolarmente aderente alle competenze che l'evento formativo intende consolidare nei partecipanti;
- Che per la Dott.ssa Leonardi è stato previsto un compenso di € 130,00 l'ora (comprensivi di IVA e oneri accessori), per un totale di € 910,00;
- Che per la Dott.ssa Leonardi è stato altresì previsto il pagamento dei costi di trasferta e di soggiorno;
- Che il dettaglio delle spese di trasferta e soggiorno per la docente, nonché di eventuali ulteriori spese sarà rappresentato in un successiva proposta di deliberazione.

## **PROPONE**

- Di autorizzare la spesa in narrativa descritta che ivi si intende integralmente trascritta, relative ai costi di trasferta e soggiorno della Dott.ssa Erika Leonardi;
- Di dare atto che il totale della spesa ammonta a **€ 910,00** e che gravi sul centro di costo **DIR FOD MGZIS**.

Il Responsabile del procedimento/Il Responsabile del Servizio  
F.to Dott.ssa Antonella Bozzano

IL DIRETTORE GENERALE f.f.

- Vista la proposta ad oggetto: "*LA GESTIONE DEI RECLAMI E LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE SECONDO LA NORMA UNI EN ISO 10002:2015*", 22 settembre 2016, Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri – Roma

Ritenuto di doverla accogliere così come formulata

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo

DELIBERA

- Di autorizzare le spese in narrativa descritte che ivi si intendono integralmente trascritte;
- Di dare atto che il totale della spesa ammonta a **€ 910,00**e che gravi sul centro di costo **DIR FOD MGZIS**.

IL DIRETTORE GENERALE  
*F.to (Dott. Ugo Della Marta)*

## **PUBBLICAZIONE**

Copia della presente deliberazione è stata pubblicata ai sensi della legge 69/2009 e successive modificazioni ed integrazioni in data 07.07.2016.

**IL FUNZIONARIO INCARICATO**  
F.to Sig.ra Eleonora Quagliarella