

3° Corso I sistemi di monitoraggio nei e per i Contratti di Servizio

2° Modulo Le indagini e le certificazioni

25 e 26 Ottobre 2021 – WEBINAR

di formazione / federMobilità

LUNEDÌ 25 OTTOBRE 2021

Ore 9.30 Indagini quali-quantitative per la conoscenza dell'offerta, del servizio erogato e del servizio percepito/atteso

- *Monitoraggio periodico della qualità erogata e percepita*
- *Verifica del mantenimento degli standard richiesti*
- *Comunicazione dei risultati e la carta dei servizi*

Docente: Ing. Franco Gazzotti

Ore 12.00 *Discussione*

Ore 12.15 L'esperienza di Arriva Italia

Relatore: Mario Gamba - Responsabile SGI e audit internazionali

Ore 13.00 *Pausa pranzo*

Ore 14.00 L'analisi della domanda per la pianificazione nel TPL: il Modello Audimob

Docente: Ing. Angela Chindemi - Responsabile Ufficio "Ingegneria" e Statistica di Isfort

Ore 16.00 *Discussione*

Ore 16.30 Conclusione dei lavori 1° giornata

EVENTI FORMATIVI PER CHI PIANIFICA, ORGANIZZA, GESTISCE E CONTROLLA IL TERRITORIO, LA MOBILITÀ, LE RETTE E IL TPL

MARTEDÌ 26 OTTOBRE 2021

Ore 9.30 L'evasione tariffaria: implicazioni sociali e strategie di controllo

- *L'evasione come fenomeno sociale*
- *Come misurare e combattere l'evasione*
- *Il piano aziendale di lotta all'evasione*

Docente: Ing. Franco Gazzotti

Ore 12.00 *Discussione*

Ore 12.15 Come combattere l'evasione tariffaria: l'esperienza di SETA S.p.A.

Relatore: Francesco Patrizi - Amministratore Delegato SETA S.p.A.

Ore 13.00 *Pausa*

Ore 14.00 La certificazione del bilancio del gestore

Docente: Pietro Belgiglio

Ore 15.20 *L'esperienza di TPER*

Relatore: Angelo Damiani - Responsabile amministrativo TPER

Ore 16.00 La funzione del marketing nel Trasporto Pubblico Locale (*principali elementi*)

Docente: Ing. Franco Gazzotti

Ore 17.00 Conclusione dei lavori

**L'organizzazione dei
corsi è possibile grazie
al contributo di:**

Almaviva

arriva
a DB company

MOVALIA
FAMAS
SYSTEM

IVECO
BUS

MOVYON
Tech the Future

onservizi
Fondo Formazione Servizi Pubblici Industriali

Coordinatore per Isfort: Dr. Massimo Procopio
Coordinatore per federMobilità: Dr. Giulio Guerrini