



**mettiamoci  
la faccia**

*“Mettiamoci la faccia” propone un sistema intuitivo di rilevazione della customer satisfaction, che consente di ottenere informazioni continue e immediate sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi. Questa è la ragione principale per la quale molte amministrazioni hanno deciso di sperimentare il sistema applicandolo a differenti tipi di servizi, erogati attraverso diversi canali.*

*Il Dipartimento della funzione pubblica ha effettuato una valutazione della sperimentazione, a distanza di un anno dal suo avvio, per conoscere i punti di forza e di debolezza evidenziati dall'applicazione sul campo di questa nuova modalità di rilevazione dei giudizi degli utenti dei servizi pubblici. La seconda Convention di “Mettiamoci la faccia” sarà un'occasione di confronto con le amministrazioni per riflettere sull'esperienza e sulle sue prospettive di consolidamento, alla luce dei risultati della valutazione e nel contesto del decreto legislativo 150/09.*

*I temi-guida della Convention sono articolati in tre diverse sessioni. La prima sessione è dedicata alle modalità di attivazione e utilizzo del sistema da parte delle amministrazioni. La seconda sessione è dedicata alle strategie per consolidare l'uso del sistema. Nella terza sessione l'esperienza di “Mettiamoci la faccia” viene posta in relazione ai temi della cultura della valutazione, della partecipazione e della comunicazione dei risultati per migliorare i servizi e la reputazione delle amministrazioni.*

*Seconda Convention*

**Misurare la soddisfazione dei cittadini:  
come utilizzare un sistema di rilevazione  
semplice e continuo**



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Dipartimento della Funzione Pubblica

[mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it](mailto:mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it)

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) - [www.mettiamocilafaccia.it](http://www.mettiamocilafaccia.it)

Camera di Commercio di Roma  
Tempio di Adriano, Piazza di Pietra  
10.00 – 17.00

Roma, 22 giugno 2010

## PROGRAMMA

9.30 – 10.00

Registrazione dei partecipanti

10.00 – 11.00

Sessione di apertura

PIETRO ABATE

Segretario generale CCIAA di Roma

RENATO BRUNETTA

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

ASCANIO ROZERA

Segretario generale di Aci

**Un anno di sperimentazione: lo stato dell'arte e le prospettive di "Mettiamoci la faccia"**

PIA MARCONI – Dipartimento della funzione pubblica

11.00 – 13.00

**Prima sessione - Come avviare il sistema di rilevazione**

*In questa sessione sono affrontati gli aspetti inerenti l'attuazione del sistema di rilevazione della customer satisfaction proposto da "Mettiamoci la faccia". L'attenzione viene posta sia sulle opportunità per le amministrazioni, costituite dal supporto offerto dal Dipartimento della funzione pubblica, sia sul ruolo di possibili "facilitatori" interni ed esterni all'amministrazione.*

**Partecipare a MLF: il percorso e le nuove opportunità**

MARCELLO MASTROJENI – Staff di "Mettiamoci la faccia"

**Strategie per il coinvolgimento degli attori interessati**

ROBERTO MASSA – Comune di Parma

**Sostenere la diffusione sul territorio: il ruolo delle Province**

RAFFAELE GARERI – Provincia di Brescia

**Personalizzare il sistema: una necessità?**

FEDERICA FILIPPINI – AOU "S. Orsola Malpighi" Bologna

**Seconda sessione - Come consolidare l'utilizzo del sistema di rilevazione**

*In questa sessione si approfondiscono le principali strategie per estendere la rilevazione a nuove sedi, a nuovi canali o servizi, al fine di favorire una più ampia partecipazione dei cittadini.*

**L'estensione sul territorio: l'esperienza degli enti nazionali**

GIUSEPPE MAZZETTI – Inail

**I vantaggi dell'applicazione a più canali**

CORRADO RONCAGLIA – Comune di Sassuolo

**L'ampliamento della gamma dei servizi**

LUCA MONTORBIO – Agenzia del territorio

Domande e commenti dei partecipanti

13.00-14.30

Pausa

14.30 – 16.30

**Terza sessione - Cultura della valutazione, partecipazione e reputazione**

*In questa sessione l'esperienza di "Mettiamoci la faccia" viene posta in relazione ai temi della cultura della valutazione, della partecipazione e della comunicazione dei risultati per migliorare i servizi e la reputazione delle amministrazioni. Ciascun tema è affrontato con il contributo di un'amministrazione e di un esperto.*

**Customer satisfaction e riconoscimento del merito**

GREGORIO TITO – Inps

Discussant

PAOLA BERNARDI – Master su "Gestione integrata nelle PA" della Fondazione CUOA Vicenza

**Partecipazione e feedback dei cittadini sui servizi pubblici**

FRANCO CARCILLO – Comune di Torino

Discussant

AUGUSTO VINO – Master su "Analisi delle politiche pubbliche" del Corep Torino

**Valutare i servizi e comunicare: una questione di reputazione?**

GIORGIO BRANDI – Aci

Discussant

DAVIDE RAVASI – Università "Luigi Bocconi" Milano

**Misurazione delle performance e customer satisfaction**

PIETRO MICHELI – CIVIT

16.30 – 17.00

Sessione conclusiva

ANTONIO NADDEO - Dipartimento della funzione pubblica

PIA MARCONI - Dipartimento della funzione pubblica

Ore 17.00

Conclusione dei lavori

Su richiesta delle Amministrazioni interessate, tra le 13,45 e le 14,30 si svolgerà una sessione mirata ad approfondire i temi connessi allo start-up della rilevazione, fornendo un supporto specifico e personalizzato