

*Il Ministro Renato Brunetta apre la prima Convention di "Mettiamoci la faccia", dal titolo: L'avvio della sperimentazione e l'utilizzo dei dati. Un'occasione per apprendere dalle esperienze.*

*La Convention intende favorire il confronto tra le amministrazioni "pioniere", cioè quelle che per prime hanno avviato la sperimentazione della rilevazione della customer satisfaction attraverso gli emoticon, e le amministrazioni che devono ancora affrontare scelte operative importanti per partecipare all'iniziativa.*

*Si tratta di un incontro tecnico nel quale le amministrazioni "pioniere" presenteranno le soluzioni approntate per prendere parte alla sperimentazione. La discussione delle criticità e la condivisione delle soluzioni, infatti, possono offrire utili suggerimenti e indicazioni operative sia alle amministrazioni che hanno da poco avviato la sperimentazione sia a quelle che devono ancora avviarla.*

*Dopo la presentazione dello stato dell'arte della sperimentazione e dei primi risultati, si apriranno tre sessioni tematiche: la prima dedicata alle scelte organizzative definite nella fase di avvio della sperimentazione; la seconda dedicata alle soluzioni tecnologiche e all'acquisizione delle forniture; l'ultima dedicata alle modalità di utilizzo dei dati per la comunicazione e ai fini del miglioramento del servizio. Consip presenterà, inoltre, il funzionamento del Mercato elettronico, attraverso una simulazione.*

*In ogni sessione le amministrazioni "pioniere" presentano la loro esperienza e le loro soluzioni e rispondono alle domande dei partecipanti entrando nel dettaglio delle scelte operative compiute.*



# mettiamoci la faccia



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)

Convention di "Mettiamoci la faccia"

L'avvio della sperimentazione e l'utilizzo  
dei dati

Un'occasione per apprendere dalle  
esperienze

Sponsor Tecnici



Camera di Commercio di Roma  
Tempio di Adriano, Piazza di Pietra  
9.30 - 17.00

Roma, 2 luglio 2009

## Programma

**9.30 – 10.00**

Registrazione dei partecipanti

**10.00 – 11.00**

**Sessione di apertura**

**Renato Brunetta** - Ministro per la Pubblica

Amministrazione e l'Innovazione

**Sergio Chiamparino** - Sindaco di Torino e

Presidente di Anci

**Ennio Lucarelli** – Vice Presidente Confindustria

Servizi Innovativi

**Roberto Bedani** - Direttore Anitec

Il punto su "Mettiamoci la faccia"

**Pia Marconi** - Dipartimento Funzione Pubblica

**11.00-11.30**

Pausa caffè

**11.30 – 13.00**

**Prima sessione - Le scelte organizzative, le modalità di rilevazione e la comunicazione**

In questa sessione saranno affrontati temi relativi alla scelta dei canali e dei servizi da sottoporre alla sperimentazione; all'individuazione delle modalità di

rilevazione (touch pad, totem, ecc.); ed alla gestione della comunicazione interna, quella rivolta alle rappresentanze sindacali e quella volta ad informare-sensibilizzare i cittadini.

Presentazioni di:

**Aci** - Vincenzo Pensa

**iPost** - Simonetta Quaglia

**Comune di Roma** - Emilio Frezza

**Enpals** – Elio Gullo

Risposte alle domande dei partecipanti

**13.00-14.00**

Pausa pranzo

**14.00 – 16.30**

**Seconda sessione - Le scelte tecnologiche e l'acquisizione delle forniture**

In questa sessione saranno affrontati i temi relativi alla scelta dei dispositivi per la rilevazione e del software; alle modalità di integrazione della rilevazione con il sistema informativo dell'amministrazione e con i sistemi elimina code; ai processi di acquisizione delle forniture. Saranno approfondite le modalità di funzionamento del Mercato elettronico sul portale Acquisti in rete PA. di Consip.

Presentazioni di:

**Cnipa** - Francesco Tortorelli

**Aci** - Giorgio Brandi

**Comune di Parma** - Roberto Massa

**Comune di Monte di Procida** – Giulia Di Matteo

**Consip** – Paolo Bianchi

Risposte alle domande dei partecipanti

**Terza sessione - L'utilizzo dei dati per il miglioramento dei servizi**

In questa sessione saranno affrontati i temi relativi alle modalità di raccolta dei dati e alla reportistica; all'utilizzo dei dati ai fini del miglioramento dei servizi e delle politiche di incentivazione del personale; alle modalità di comunicazione interna ed esterna dei risultati.

Presentazioni di:

**Inps** - Gregorio Tito

**Comune di Milano** - Alessandro Palumbo

**Camera di Commercio di Taranto** - Francesca Sanesi

**Comune di Torino** – Sandro Golzio

Risposte alle domande dei partecipanti

**Ore 17.00**

**Conclusione dei lavori**