

Autovalutazione, gestione della customer satisfaction, misurazione e comparazione delle performance, coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholder, pianificazione e attuazione del miglioramento assumono particolare rilevanza nel contesto delle innovazioni introdotte dal decreto legislativo 150/2009

L'evento è rivolto alle amministrazioni interessate agli strumenti offerti dal Dipartimento della Funzione Pubblica per migliorare la qualità dei servizi e la gestione e valutazione delle performance.

Nelle prime tre sessioni i diversi strumenti e modelli sono presentati attraverso l'esperienza delle amministrazioni che ne hanno fatto uso. Nella quarta sessione saranno illustrate nuove opportunità per le amministrazioni per il 2010-2011.



Valutazione e miglioramento delle performance:
strumenti ed esperienze a confronto

Il Convention delle amministrazioni impegnate a migliorare la qualità dei servizi

A cura del Dipartimento della Funzione Pubblica
Ufficio per la Modernizzazione delle Pubbliche
Amministrazioni
in collaborazione con il Formez

FORUM PA
Fiera di Roma – Ingresso Nord
Roma, 17 maggio 2010
h. 15.00 – 18.30

www.qualitapa.gov.it

Programma

Chairperson:
Pia Marconi, Dipartimento della Funzione
Pubblica

15.00 – 15.30

Apertura lavori

Antonio Naddeo
Capo Dipartimento della Funzione Pubblica

Pia Marconi
Direttore Ufficio Modernizzazione delle Pubbliche
Amministrazioni

15.30 – 18.15

Prima Sessione

Autovalutazione delle performance con il modello europeo CAF

L'uso del CAF per migliorare la gestione di
un'organizzazione complessa: il caso dell'INPS
Gregorio Tito - INPS

L'applicazione del "CAF giustizia" nella Procura di
Bari
**Beatrice Zaccaro – Procura della Repubblica di
Bari**

Le università scelgono il CAF: l'esperienza del
tavolo CRUI
**Massimo Tronci – Conferenza Rettori Università
Italiane**

Seconda Sessione

Valutazione dei servizi per la soddisfazione dei cittadini

La rilevazione continua della CS tramite emoticon
nel Comune di Torino

Sandro Golzio – Comune di Torino

La rilevazione in profondità della CS online nel
Comune di Prato

Paola Frezza – Comune di Prato

La valutazione civica della qualità urbana:
l'esperienza del Comune di Lamezia Terme
**Asnora Porcaro – Comune di Lamezia
Terme**

Terza Sessione

Misurazione e miglioramento delle performance

Il Barometro della qualità amministrativa:
l'esperienza dell'ACI
Beatrice Bisogni - ACI

Misurare e comparare la qualità dei servizi: gli
strumenti del Qclub
Chiara Morandini – Comune di Trento

La partecipazione al concorso Premiamo i risultati
del circolo San Giovanni Bosco di Massafra
**Grazia Castelli – Circolo San Giovanni
Bosco (Massafra)**

Quarta Sessione

Nuove opportunità per le amministrazioni

"CAF effective user": un'attestazione europea per
mantenere la motivazione al miglioramento
continuo

**Sabina Bellotti - Dipartimento Funzione
Pubblica**

Premio QualitàPA III edizione: rendere visibili le
performance eccellenti

Valeria Spagnuolo - FormezPA

18.15 – 18.30

Chiusura lavori