



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

MiglioraPa è on line su:
www.qualitapa.gov.it

Infopoint ed help desk:
info@migliorapa.it



LATTANZIO ASSOCIATI
partner delle Amministrazioni Pubbliche nella sfida del cambiamento

I SEMINARI DI MIGLIORAPA

Dall'ascolto al miglioramento
organizzativo.
Customer Satisfaction e
Qualità dei servizi
nel Performance Management

FORUM PA 2012
Fiera di Roma | 16 maggio
ore 15:00 | 18:00



PRESENTAZIONE

La qualità dei servizi pubblici è un tema più che mai centrale nell'agenda del Paese. In una situazione di crisi la Pubblica Amministrazione non può sottrarsi alla **sfida delle performance** e dell'offerta di risposte adeguate alle esigenze dei cittadini, conciliandole con le esigenze di finanza pubblica. Questo significa fare meglio, con meno: operare per il continuo miglioramento delle prestazioni nel quadro di una attenzione crescente alla ottimizzazione delle risorse, alla selezione delle priorità, alla produttività, efficienza e qualità dei servizi erogati, alle misure di soddisfazione dei cittadini.

La riforma della Pubblica Amministrazione con il D.Lgs. 150/2009, del resto, ha introdotto il performance management proprio nel quadro di **una visione citizen centric della PA** dove servizi, prestazioni, valutazioni di efficacia e qualità sono viste dal lato del cittadino e rispetto alla capacità di soddisfare bisogni. Il decreto di riforma ha indicato chiaramente gli strumenti per raggiungere livelli di performance, qualità, partecipazione e trasparenza dell'azione pubblica. Tra questi, è centrale il punto di vista dei cittadini: la rilevazione della soddisfazione rispetto ai servizi erogati, la valutazione delle politiche pubbliche, la misurazione della qualità sono inseriti a pieno titolo nel ciclo delle performance e nei processi di miglioramento di prestazioni e servizi.

La giornata di lavori propone una **riflessione sul rapporto tra performance, valutazione e miglioramento della qualità dei servizi**, inserendo in questa cornice il ruolo del Customer Satisfaction Management nella pianificazione strategica e nel ciclo delle performance. Il seminario è anche l'occasione per presentare risultati e linee di azione del **progetto MiglioraPA**, coordinato dal DFP e rivolto alle amministrazioni delle regioni obiettivo convergenza con la finalità di rafforzarne la capacità amministrativa di utilizzare strumenti di CSM per migliorare i propri servizi e le proprie prestazioni.

PROGRAMMA

15:00 Apertura dei lavori

15:00 Introduce e coordina

Pia Marconi - Direttore UMPA, Dipartimento della funzione pubblica

15:10 Key note speech

Jean-Patrick Villeneuve - Assistant Professor, IDHEAP - Swiss Graduate School of Public Administration
Customer Satisfaction Management: striving for a more satisfied customer or for a more trusting citizen?

15:45 Relazioni

Alessandro Natalini – Commissario CIVIT
Qualità e Customer Satisfaction nel ciclo delle performance. Gli indirizzi della CIVIT

Pietro Barrera – Direttore del Centro Didattico Luigi PIANCIANI, Provincia di Roma

La customer satisfaction al tempo della crisi: ascoltare i cittadini per affrontare le difficoltà

16:30 Il confronto con le esperienze

Gianni Dominici – Direttore generale FORUM PA
Il progetto MiglioraPA: il percorso, gli output e la strumentazione

Paola Zanchetta - Dirigente Servizi Demografici Comune di Verona

Dalla soddisfazione, al miglioramento dei servizi, alla gestione della performance

Pellegrino Marinelli - Dirigente Ufficio Relazioni con l'utenza, D.C. Comunicazione INPS - Gestione ex INPDAP
La Customer Satisfaction come leva di miglioramento. L'esperienza INPDAP

Sonia Giaux –Responsabile URP, ASL Lecce
La Customer Satisfaction nei servizi sanitari. L'esperienza della ASL Lecce

17:30 Conclusioni

Antonio Naddeo - Capo Dipartimento della funzione pubblica

IL PROGETTO

Il progetto "**MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici**" è una iniziativa promossa dal Dipartimento della funzione pubblica nel quadro del PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007-2013 e realizzata in collaborazione con FORUM PA e Lattanzio E Associati.

MiglioraPA mira a promuovere la cultura della qualità dei servizi pubblici attraverso l'introduzione di pratiche di Customer Satisfaction Management nelle Amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza.

ISCRIZIONE

La partecipazione è gratuita previa iscrizione.
Per iscriversi :

www.forumpa.it

E' previsto il rilascio dell'attestato di partecipazione al Seminario.

INFO LINE

Per ogni ulteriore informazione e per contattare lo staff di progetto:

info@migliorapa.it

 **06.684251**