



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



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



www.qualitapa.gov.it



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

*Dare voce ai cittadini: il
customer satisfaction
management per la qualità dei
servizi*

FORUM PA
Fiera di Roma – Ingresso Nord
Roma, 10 maggio 2011
h. 10.00 – 18.00

La gestione della customer satisfaction come leva per il miglioramento della qualità dei servizi, anche attraverso il coinvolgimento dei cittadini, è uno dei temi centrali sia della riforma della pubblica amministrazione italiana, che dell'agenda europea ed internazionale.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica è da tempo impegnato, anche in partnership con numerose amministrazioni, nella definizione e sperimentazione di strumenti e logiche di Customer Satisfaction Management (CSM) per migliorare la qualità dei servizi e delle politiche pubbliche.

L'evento propone un focus sui temi del CSM e dell'ascolto finalizzato al miglioramento dei servizi e si rivolge a tutte le amministrazioni interessate ad approfondire queste tematiche, nonché a conoscere strumenti operativi e nuove linee di intervento progettuali a cui poter attivamente partecipare.

Il convegno, inoltre, è anche l'occasione per presentare una nuova linea di attività del Dipartimento della Funzione Pubblica, nell'ambito del PON GAS 2007 – 2013, con un intervento per la diffusione del CSM nelle Regioni Obiettivo Convergenza, finalizzato a sostenere le amministrazioni locali di questi territori nel miglioramento della qualità dei servizi, rafforzando la loro capacità di gestire l'ascolto e la soddisfazione di utenti, cittadini e stakeholder.

Programma

Prima parte – Modelli e strumenti del Customer Satisfaction Management 10.00-12-30

Chair

Pia Marconi, *Dipartimento della Funzione Pubblica*

10.00-10.10 - Apertura lavori

10.10 – 10.45

La qualità attrattiva per il Customer Satisfaction Management

Key Note Speaker

Noriaki Kano, *Professore Emerito Università di Tokyo, Visiting Professor Università Roma Tre*

10.45- 11.00

La strategia del Dipartimento della Funzione Pubblica per la diffusione degli strumenti di CSM e l'intervento nelle regioni obiettivo convergenza
Laura Massoli, *Dirigente Dipartimento Funzione Pubblica*

11.00-11.45

I protagonisti: esperienze di Customer Satisfaction Management

L'utilizzo di Mettiamoci la Faccia per una gestione integrata della CS: il caso dell'INAIL
Giuseppe Mazzetti, *Direttore centrale Programmazione Organizzazione Controllo. INAIL*

La rilevazione della CS in profondità nella ASL Salerno 2

Vittoria Cosentino, *ASL Salerno 2*

La rilevazione continua della CS tramite emoticon nel comune di Parma

Roberto Massa, *Dirigente Servizio Sportello e Relazione con il cittadino, Comune di Parma*

11.45-12.00

Il progetto CSM nelle regioni dell'obiettivo convergenza

Gianni Dominici, *Direttore Generale FORUM PA*

12.00-12.15

La formazione per la diffusione del CSM e di una cultura della qualità

Francesca Renzi, *Professore Ordinario Università Roma Tre*

Consegna dei diplomi del Master "Qualità nella Pubblica Amministrazione" dell'Università di Roma Tre

Seconda parte – Il laboratorio delle pratiche 15.00-18.00

Il pomeriggio è dedicato al confronto delle esperienze, degli strumenti e dei modelli di CSM già in uso dalle amministrazioni, utilizzando una modalità di lavoro orizzontale ed interattiva in cui gli stessi partecipanti propongono i contenuti da approfondire e condividono le proprie idee ed esperienze.

Poster session: pratiche di Customer Satisfaction Management

Tavoli di lavoro paralleli

Customer satisfaction e multicanalità: dalla misurazione alla personalizzazione del servizio

Customer satisfaction, performance e gestione della qualità

La partecipazione dei cittadini: esperienze innovative di CSM ed ascolto