



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

Per una PA di qualità: ascolto,
trasparenza, valutazione
L'integrazione della Customer
Satisfaction nel ciclo delle
performance

Napoli | 28 febbraio

Hotel Palazzo Caracciolo

Via Carbonara, 112

ore 9:30 – 17:30



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, in particolare nelle regioni della Convergenza, dove i problemi sono più acuti e radicati e la PA deve svolgere un ruolo propulsivo ed essere in grado di formulare politiche pubbliche efficaci più che altrove.

La riforma della Pubblica Amministrazione con il D.Lgs. 150/2009 ha indicato chiaramente gli strumenti per raggiungere livelli di performance, di qualità e di trasparenza dell'azione pubblica. Tra questi un ruolo importante è assegnato al punto di vista dei cittadini: la rilevazione della soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati, la valutazione delle politiche pubbliche, la misurazione della qualità sono inseriti a pieno titolo nel ciclo delle performance ed acquisiscono un peso centrale nei processi di miglioramento delle prestazioni e dei servizi.

La giornata di lavori è l'occasione per una **riflessione sul rapporto tra performance, valutazione e trasparenza**, inserendo in questa cornice il ruolo del Customer Satisfaction Management nella pianificazione strategica e nel ciclo delle performance.

I lavori si articolano in due momenti:

- Al mattino un **Seminario per approfondire gli aspetti normativi e operativi** della gestione delle performance e, in particolare, i modelli e le prassi per l'integrazione della Customer Satisfaction nel ciclo delle performance e di programmazione e controllo.
- Il pomeriggio è dedicato all'avvio dei **Laboratori Territoriali** di MiglioraPA, sessioni di lavoro più ristrette dove il tema della integrazione del Customer Satisfaction Management nel sistema di governance dell'ente è affrontato con un taglio pratico attraverso: il confronto di esperienze tra i partecipanti, il supporto della consulenza di progetto, esperti di settore.

PROGRAMMA DEL SEMINARIO

 9:30 | 13:30

9:30 Registrazione dei partecipanti

10:00 Apertura dei lavori

Introduzione

Pia Marconi, Direttore UMPA, Dipartimento della Funzione Pubblica

Presentazione del progetto MiglioraPA

Gianni Dominici, Direttore generale FORUM PA

Relazioni

Performance organizzativa come apprendimento

Mita Marra, Università di Salerno

Dalla norma ai fatti. Integrare il punto di vista dei cittadini nel ciclo delle performance

Fabio Monteduro, Università di Roma Tor Vergata

Rilevazione dei bisogni, misurazione della qualità, riorganizzazione dell'ente. La Customer Satisfaction nel processo di pianificazione strategica dell'ente

Luigi Massa, esperto in Public Management

Il confronto con le esperienze

L'integrazione degli indicatori di Customer Satisfaction e qualità dei servizi nel ciclo delle performance. L'esperienza di Verona.

Paola Zanchetta, Dirigente Coordinamento Relazioni con i cittadini, Comune di Verona

Chiusura dei lavori e presentazione del Laboratorio

Filippo Chesi, Partner Lattanzio e Associati

13:30 Light lunch

LABORATORIO TERRITORIALE

 14:15 | 17:30

14:15 Avvio dei lavori

Definizione degli obiettivi di progetto del laboratorio territoriale e metodologia di lavoro del laboratorio
Filippo Chesi

Approfondimento su metodologie e strumenti per l'integrazione della CS nel ciclo di programmazione e controllo

Testimonial

Impostazione del progetto e definizione delle attività da svolgere per l'incontro successivo

Gruppo di lavoro

17:30 Chiusura lavori

ISCRIZIONE

La partecipazione è gratuita previa iscrizione.

Per iscriversi :

<http://iniziative.forumpa.it/appuntamenti>

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

Le modalità di rilascio verranno comunicate in sede e per e-mail ai partecipanti.

INFO LINE

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

info@migliorapa.it

 06.684251