



valutazione delle performance

www.qualitapa.gov.it

Webinar “Gestione della qualità e carte dei servizi nelle grandi città”

Agenda dei lavori 21 Maggio

Formez^{PA}



14:20

Accoglienza partecipanti

14:30

*Introduzione ai lavori, **Delia Zingarelli – Esperto di Progetto***

14:35

*Analisi e valutazione dei processi di servizio, **Mario Bolognani – Università Sapienza***

15:05

Confronto con i partecipanti

15:20

*Il Progetto Qualità, **Francesco Gabriele D'Alessandro – Comune di Torino***

*Il Servizio Gestione Qualità, **Maria Morena Montagna; Marco Sala – Comune di Milano***

15:40

Confronto con i partecipanti

15:55

*Chiusura dei lavori, **Claudia Migliore – FormezPA***

*Moderatore: **Mirko Tedde**, Staff comunicazione*

valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it