

## Laboratorio

### Le principali novità in materia di definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici

Dipartimento della Funzione Pubblica

Palermo, 11 Luglio 2012, Viale Regione Siciliana, 2194

L'iniziativa si inserisce nell'ambito delle attività di assistenza tecnica che FormezPA sta realizzando presso il Dipartimento Funzione Pubblica della Regione Siciliana, in particolare con il Servizio 5 Trasparenza e Semplificazione, per supportare, attraverso un percorso di affiancamento a distanza e in presenza, l'elaborazione degli elenchi dei servizi resi al cittadino e per la definizione degli strumenti e modalità di comunicazione al cittadino più idonee a facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi offerti dagli uffici regionali.

Il laboratorio ha due principali finalità:

- fornire ai referenti degli Uffici relazione con il pubblico, ai referenti della Semplificazione e del controllo di gestione della Regione Siciliana, un inquadramento sulle principali novità in materia di definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici, anche alla luce delle indicazioni contenute nella Delibera Civit n.3/2012 e nel contesto più generale della gestione del ciclo della performance ;
- essere occasione per un confronto strutturato sul tema della qualità dei servizi pubblici e per raccogliere indicazioni e input utili a migliorare la successiva fase di rilevazione e di identificazione delle modalità di comunicazione al cittadino.

#### PROGRAMMA DELLA GIORNATA

09:00	<b>Apertura dei lavori e presentazione dell'attività</b> <i>Laura Manconi, FormezPA</i>
09:30	<b>Qualità dei servizi: il contesto generale</b> <i>Stefano Santoli, CIVIT</i>
10.45	<i>Pausa</i>
11.00	<b>Qualità dei servizi: la metodologia per la definizione degli standard</b> <i>Stefano Santoli, CIVIT</i>  Durante la sessione, saranno illustrati alcuni standard pubblicati su web da amministrazioni centrali allo scopo di valutarne insieme la rispondenza alle linee guida CIVIT.
12.45	<i>Il punto di vista dei partecipanti</i>
13.00	<b>Elementi per la prosecuzione dell'attività</b> <i>Marco Alfano, FormezPA</i>

