

## **Percorso formativo Front Office chiavi in mano**

### **La Customer satisfaction**

Palermo, 27 luglio 2011

**Docente: Antonello Podda (*Dirigente ASL Olbia*)**

#### **Programma della giornata**

- 9:30 – 11:00 Customer Satisfaction e Qualità nella PA: una premessa normativa  
Customer Satisfaction e Citizen Satisfaction  
Il ruolo del cittadino cliente nella gestione dei servizi
- 11:00 – 13:00 La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche: esperienze nazionali e locali  
L'inutilità della customer satisfaction svolta in modo burocratico: il caso delle Prefetture nel 2007  
Qualche spunto per una customer satisfaction nelle PP.AA.; le proposte del Dipartimento della Funzione Pubblica
- 13:00 – 14:00 Pausa pranzo
- 14:00 – 16:00 Esercitazione "Costruiamo il nostro questionario per la valutazione della soddisfazione degli utenti"
- 16:00 – 16:30 Chiusura del percorso formativo Front office chiavi in mano  
Il sistema di monitoraggio e valutazione del percorso formativo

#### **Sede dell'incontro:**

*Sala Conferenze – Dipartimento Funzione Pubblica*

*Viale Regione Siciliana, 2226*

*Palermo*