



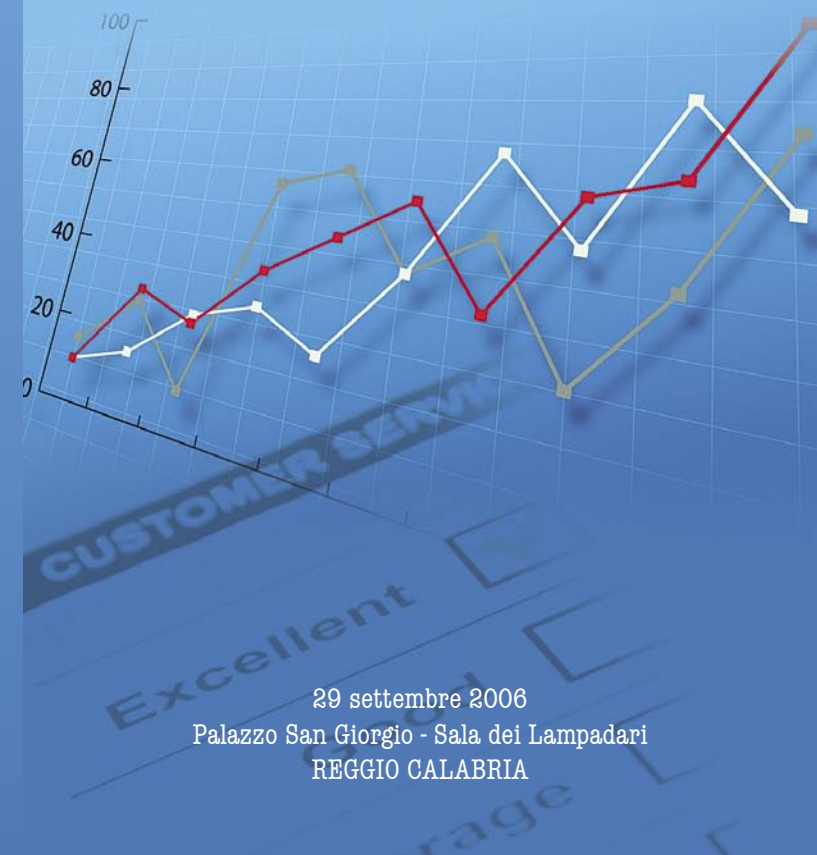
Grafica: Marco Cordiani - Stampare: Lirici - RC



CITTÀ DI
REGGIO CALABRIA

CONVEGNO NAZIONALE USCi

La misurazione della Customer Satisfaction negli Enti Locali



Segreteria Organizzativa

Comune di Reggio Calabria
Unità Organizzativa Statistica e Qualità dei Servizi
Via Torrione, 2/N - Reggio Calabria
tel. 0965.362450 - 812684 - Fax 0965.28042
e-mail: statistica@reggiocal.it

29 settembre 2006
Palazzo San Giorgio - Sala dei Lampadari
REGGIO CALABRIA

*La S. V. è invitata a partecipare
al convegno che si terrà
il giorno 29 settembre 2006
presso la Sala dei Lampadari
Palazzo San Giorgio
Reggio Calabria*

Moderatore
Tommaso COTRONEI
Ufficio Comunale di Statistica Reggio Calabria

Ore 9.00

REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI

Ore 9.30

Saluto del Sindaco di Reggio Calabria
Saluto del Prefetto
Saluto del Presidente USCI
Saluto del Presidente ISTAT

Giuseppe SCOPELLITI
Luigi DE SENA
Riccardo INNOCENTI
Luigi BIGGERI

Ore 10.15

Daniela COCCHI
Presidente Società Italiana di Statistica
*Indagini di customer satisfaction:
aspetti teorici ed applicazione del modello
"di mercato" alla Pubblica Amministrazione*

Ore 10.45

Mauro PALUMBO
Presidente Associazione Italiana di Valutazione
*Customer satisfaction e valutazione
integrata delle politiche locali*

Ore 11.15

COFFEE BREAK

Ore 11.45

Vittoria BURATTA
ISTAT - Direttore Dipartimento per la produzione
statistica e il coordinamento tecnico-scientifico
*Il ruolo dell'ISTAT e del Sistema Statistico Nazionale nella
definizione delle metodologie e degli standard qualitativi*

Ore 12.15

Annalisa GRAMIGNA
Dipartimento della Funzione Pubblica - Programma Cantieri
Coordinatrice Cantiere di innovazione sulla customer satisfaction
*Amministrazioni in ascolto:
l'esperienza del Programma Cantieri*

Ore 12.45

PAUSA PRANZO

Ore 14.30

Rocco BELLOMO
Dirigente Ufficio Statistica Comune di Verona
*La percezione dei servizi in un
quartiere della città di Verona*

Ore 14.50

Liborio CUZZOLA
Direttore sede INAIL Reggio Calabria
*Customer satisfaction, front office e comunicazione:
l'esperienza della sede INAIL di Reggio Calabria*

Ore 15.15

Ciro ANNICCHIARICO
Comune di Firenze - Ufficio Comunale di Statistica
*Indagini e analisi per il gradimento dei servizi
comunalì di Firenze. Metodi e organizzazione*

Ore 15.40

TAVOLA ROTONDA
*Il ruolo delle risorse umane interne
per le rilevazioni di Customer Satisfaction*

Moderatore
Antonio LATELLA
Responsabile Ufficio Stampa Comune di Reggio Calabria

Partecipanti
Maria Luisa RATIGLIA
ISTAT Direttore Ufficio della Segreteria Centrale Sistema Statistico Nazionale
Riccardo INNOCENTI
Presidente USCI
Annalisa GRAMIGNA
Dipartimento della Funzione Pubblica
Mauro PARDUCCI
Presidente DEA

Ore 17.00

CONCLUSIONI
Giuseppe SCOPELLITI
Sindaco di Reggio Calabria

Si prega di dare conferma della partecipazione al convegno entro il
20 settembre p.v. all'indirizzo e-mail statistica@reggiocal.it