



Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro
Commissione istruttoria Politiche Sociali e della Pubblica Amministrazione (V)

Conferenza annuale
sui livelli e la qualità dei servizi offerti
dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali
alle imprese e ai cittadini

Roma, 19 Marzo 2014
CNEL - Parlamentino

INVITO

Per motivi di organizzazione e sicurezza si prega di comunicare la partecipazione
al seguente indirizzo di e-mail: segr_conf@cnel.it

Segreteria:

e-mail: segr_conf@cnel.it - Tel. 06.3692.287 - 335 - 249 - 252



Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro
Commissione istruttoria Politiche Sociali e della Pubblica Amministrazione (V)

PROGRAMMA - 19 MARZO 2014

- Ore 9.00 Indirizzo di Saluto
Antonio MARZANO - Presidente del CNEL
Antonio GOLINI - Presidente dell'Istat
- Ore 9.30 Apertura dei Lavori
Manin CARABBA (Commissione V CNEL)
Sintesi della Relazione annuale 2013 sui livelli e la qualità dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali a cittadini e imprese.
- Ore 10.00: Integrazione alla Relazione 2013 sulla qualità dei servizi pubblici
Ef시오 ESPA e Raffaele MALIZIA
Spunti sugli indicatori di performance del Sistema Italia nei confronti internazionali
- Ore 10.15: Customer Satisfaction
Maurizio POTENTE, Ennio FORTUNATO, Antonio PAVONE
Primi risultati dell'indagine CNEL-Istat sulla *customer satisfaction* nei servizi pubblici
- Ore 10.30: Dibattito con i Rappresentanti delle categorie economiche e sociali, delle Associazioni dei consumatori e degli utenti, di studiosi qualificati e di organi di informazione.
Presiede: *Salvatore BOSCO* - Vice Presidente del CNEL
Partecipano al dibattito:
nominativi dei rappresentanti delle parti sociali e delle associazioni dei consumatori
- Ore 13.00 Conclusioni
Ministro della Semplificazione e della Pubblica Amministrazione