



*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*

PRIMA SESSIONE

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](mailto:segr_conf@cnel.it)*

*Segreteria:*

*e-mail: [segr\\_conf@cnel.it](mailto: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

*Efisio 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 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

*Manin CARABBA (Commissione V CNEL)*