

Percorso formativo Front Office chiavi in mano

La Customer satisfaction

Cagliari, 11 febbraio 2010

Docenti: Claudia Onnis e Antonello Podda

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
(*Claudia Onnis, Formez*)

- 11:15 – 13:00 La customer satisfaction in INPDAP: 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 ASL: il caso di alcune aziende sanitarie
(*Antonello Podda, ASL Olbia*)

- 13:00 – 13:30 Chiusura del percorso formativo Front office chiavi in mano
Il sistema di monitoraggio e valutazione del percorso formativo
(*Barbara Mura, Formez*)

Sede dell'incontro:

Direzione Generale ASL 8
Via Piero della Francesca, 1
Selargius, Cagliari
Sala Arancio