



Unione europea  
Fondo sociale europeo

MiglioraPa è on line su:  
[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

Infopoint ed help desk:  
[info@migliorapa.it](mailto:info@migliorapa.it)



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica



**LATTANZIO ASSOCIATI**  
partner delle Amministrazioni Pubbliche nella sfida del cambiamento



## IL PROGETTO

Il progetto **"MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici"** è una iniziativa promossa dal Dipartimento per la Funzione Pubblica nel quadro del PON Governance e Azioni di Sistema FSE 2007-2013 e realizzata in collaborazione con FORUM PA e Lattanzio E Associati.

**MiglioraPA** mira a promuovere la cultura della qualità dei servizi pubblici attraverso l'introduzione di pratiche di Customer Satisfaction Management nelle Amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza.

## L'APPROCCIO

Il progetto ha un taglio prettamente operativo, ispirato alla logica della "rete", del fare insieme, dello scambio, del mutuo apprendimento.

In questa ottica sono promosse occasioni di lavoro comune (webinar e laboratori) per **valorizzare il coinvolgimento attivo dei partecipanti** ed offrire, accanto alla riflessione sui **"perché"** introdurre il Customer Satisfaction Management, anche gli strumenti sul **"come"** farlo: una cassetta degli attrezzi per iniziare da subito un percorso assistito tramite supporto consulenziale, di base o personalizzato per sperimentazioni più complesse.

L'obiettivo è di affiancare le Amministrazioni nella effettiva introduzione delle pratiche di Customer Satisfaction Management.

**MiglioraPA** offre strumenti operativi, modelli di riferimento e metodologie in un percorso articolato e in grado di rispondere ad esigenze e condizioni di partenza diversificate.

## I DESTINATARI

Il progetto **MiglioraPa** si rivolge alle **Amministrazioni delle Regioni Obiettivo Convergenza** interessate ad approfondire il tema del Customer Satisfaction Management in modo innovativo, a conoscere nuove metodologie e a disporre di strumenti operativi.

**Possano aderire:** Comuni e Unioni di Comuni, Province, Aziende Sanitarie ed Ospedaliere del SSN, Camere di Commercio, Regioni e loro Agenzie strumentali o Aziende di servizio pubblico locale, articolazioni territoriali di Amministrazioni ed Enti centrali.

## LE OPPORTUNITA'

Il progetto si svolge da **ottobre 2011** a **giugno 2012** e comprende:

- Un **ambiente web per approfondire**, fare community, richiedere e ricevere assistenza: nell'apposita area riservata di [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) è stato realizzato un ambiente web dove trovare risorse per approfondire i temi e gli argomenti con **moduli di e-learning completi**, pillole formative, tutorial, **schede e materiali** documentali. L'help desk di progetto è a disposizione on line per rispondere in tempo reale e supportare le Amministrazioni partecipanti.
- Un **programma per lo sviluppo delle competenze:** una attività di **capacity building** che si svolge prevalentemente **via web** utilizzando il nuovo format dei webinar, seminari ed esercitazioni on line che consentono di acquisire know-how qualificato con il vantaggio di non doversi spostare dall'ufficio. Sono previsti **6 seminari on line** e **4 esercitazioni tematiche** in aula virtuale.
- Una **cassetta degli attrezzi per iniziare subito** a fare Customer Satisfaction Management: un set di strumenti pronti per l'uso che consentono alle Amministrazioni, anche a chi non ha esperienze pregresse, di **avviare da subito una rilevazione di Customer Satisfaction su uno o più servizi**, con il supporto dell'help desk.
- I **percorsi di affiancamento - Standard, Esperto, Avanzato** - che rappresentano il cuore dell'iniziativa. Alle Amministrazioni è offerta la possibilità concreta di realizzare, con l'aiuto del Progetto, un **ciclo completo di Customer Satisfaction Management** fino ad impostare e realizzare un **piano di miglioramento** dei servizi.

Le modalità di affiancamento terranno conto delle esigenze, delle caratteristiche dell'Amministrazione e del livello di esperienza pregressa e saranno erogate sia a distanza attraverso la piattaforma web, sia in loco con un supporto personalizzato e tramite laboratori territoriali regionali.

## COME SCEGLIERE IL PERCORSO

**PERCORSO STANDARD:** indirizzato alle Amministrazioni prive di esperienza pregressa che intendono avviare subito una rilevazione di Customer Satisfaction su almeno un servizio, con limitato impiego di risorse organizzative.

**PERCORSO ESPERTO:** indirizzato alle Amministrazioni che hanno già acquisito competenze di base e intendono consolidare l'esperienza pregressa, rafforzando strumenti e metodologie

**PERCORSO AVANZATO:** indirizzato alle Amministrazioni con all'attivo esperienze significative di Customer Satisfaction che intendono introdurre stabilmente il Customer Satisfaction Management nel ciclo delle performance ed integrare sistemi, strumenti, metodologie.

**PROGRAMMA DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE:** propedeutico a tutti i percorsi e aperto a tutti coloro che intendono ampliare, rafforzare, consolidare conoscenze e competenze in materia di Customer Satisfaction Management e miglioramento organizzativo.

**Si può partecipare alle attività di sviluppo delle competenze anche nel caso non si intenda aderire ad una sperimentazione (percorso).**

## COME ADERIRE

Inviare la Scheda di Adesione compilata e firmata da un Dirigente Responsabile.

La scheda è disponibile on line sul sito [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) oppure può essere richiesta scrivendo a [info@migliorapa.it](mailto:info@migliorapa.it)

## INFO LINE

**Per ogni ulteriore informazione e per contattare lo staff di progetto:**

[info@migliorapa.it](mailto:info@migliorapa.it)

## “MIGLIORA PA”

### CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT NELLE REGIONI CONVERGENZA

Ottobre 2011- Giugno 2012

#### SCHEDA DI ADESIONE – PAGINA 1

COMPILARE LA SCHEDA E INVIARE A:

#### SEGRETERIA TECNICA DEL PROGETTO “MIGLIORAPA”

e-mail: info@migliorapa.it

fax: 06.68802433

#### NOTA BENE:

La scheda di adesione deve essere firmata dal Dirigente responsabile della struttura / Amministrazione interessata a partecipare

#### I VANTAGGI PER L'AMMINISTRAZIONE

- Sperimentare metodi e strumenti di Customer Satisfaction Management con un percorso di accompagnamento.
- Introdurre e consolidare approcci improntati al miglioramento della qualità dei servizi con il supporto dello staff di progetto.
- Confrontare la propria esperienza nel contesto di una rete territoriale di amministrazioni impegnate nel miglioramento e con esperienze nazionali di riferimento.

#### GLI IMPEGNI DELL'AMMINISTRAZIONE

- Aderire al Progetto e sottoscrivere un Piano di Sperimentazione.
- Individuare un Referente interno come coordinatore della partecipazione alle attività di progetto.
- Individuare un Gruppo di Progetto ed autorizzare i componenti a partecipare alle attività previste (on line, in presenza).

#### LE ATTIVITA' DI PROGETTO

Scegliere il percorso più aderente alle proprie esigenze tra quelli proposti. La scelta sarà confermata in sede di audit con lo Staff di Progetto e formalizzata nel Piano di Sperimentazione.

##### SVILUPPO DELLE COMPETENZE (propedeutico a tutti i percorsi)

- WEBINAR (n. 6 webinar):** seminari on line di formazione, informazione e confronto tra esperienze
- ESERCITAZIONI IN AULE ON LINE (n. 4 esercitazioni guidate)** all'introduzione degli strumenti di CS

##### AFFIANCAMENTO PERCORSO STANDARD

- SPERIMENTAZIONE CS SU SERVIZI PREDEFINITI (aperto a max 100 Amm.ni):** Avvio di una rilevazione di CS su un servizio predefinito con strumentazione standard. Affiancamento a distanza: sito dedicato; tutoraggio via e-mail; sessioni di lavoro tramite Skype e telefono; videoconferenza 4 sessioni di 2 ore.

##### AFFIANCAMENTO PERCORSO ESPERTO

- SPERIMENTAZIONE CS SU UN SERVIZIO PRIORITARIO (aperto a max 20 Amm.ni):** Avvio di una rilevazione di CS su un servizio individuato dall'Amministrazione con strumentazione base. Affiancamento a distanza: sito dedicato; tutoraggio via e-mail; sessioni di lavoro tramite Skype e telefono; videoconferenza 4 sessioni di 2 ore. Affiancamento in presenza: 3 giornate.

##### AFFIANCAMENTO PERCORSO AVANZATO

- SPERIMENTAZIONE CS PERSONALIZZATA (aperto a max 10 Amm.ni):** rilevazione di CS sui servizi individuati dall'Amministrazione con integrazione e personalizzazione di strumenti. Affiancamento a distanza: sito dedicato; tutoraggio via e-mail; sessioni di lavoro tramite Skype e telefono; videoconferenza 6 sessioni di 2 ore. Affiancamento in presenza: 4 giornate.

**“MIGLIORA PA”**

**CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT NELLE REGIONI CONVERGENZA**

Ottobre 2011- Giugno 2012

**SCHEDA DI ADESIONE – PAGINA 2**

**ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE**

AMMINISTRAZIONE

---

PROVINCIA DI APPARTENENZA

---

REGIONE DI APPARTENENZA

---

INDIRIZZO POSTALE

---

**DIRIGENTE RESPONSABILE**

NOME E COGNOME

---

RUOLO /FUNZIONE

---

TELEFONO

---

FAX

---

E-MAIL

---

**REFERENTE OPERATIVO**

NOME E COGNOME

---

RUOLO/FUNZIONE

---

TELEFONO

---

E-MAIL

---

**ADESIONE AL PROGETTO**

**DATA DI ADESIONE**

---

**FIRMA DEL DIRIGENTE RESPONSABILE**

---