



*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: [sgr\\_conf@cnel.it](mailto:sgr_conf@cnel.it)*

*Segreteria:*

*e-mail: [sgr\\_conf@cnel.it](mailto:sgr_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  
*Elisio 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 Semplicazione e della Pubblica Amministrazione