

## CONVEGNO-TAVOLA ROTONDA promosso da Iter Legis e ComIT

Roma 7 luglio 2004  
9:30-14:30

Sala conferenze di Piazza di Montecitorio 123/A,ROMA

### Bozza di programma 9/6/2004

Innovazione di servizi nelle amministrazioni e aziende pubbliche: qualità e soddisfazione dell'utenza

#### **I SESSIONE : Tipologia dei servizi al cittadino nelle amministrazioni pubbliche: qualità percepita e soddisfazione dell'utenza**

Presiede : **Avv. Antonino Freni** Comitato scientifico di Iter Legis

Saluto e apertura dei lavori: **prof. Elisabetta Zuanelli**, Presidente del Centro studi ComIT "Comunicazione istituzionale e innovazione tecnologica"

#### **TAVOLA ROTONDA**

Coordina: **Massimo M. De Meo**

Intervengono:

<b>Maurizio Decastri</b>	<b>Ordinario di Economia aziendale /Università di Roma, Tor Vergata</b>
<b>Francesca Santoro</b>	<b>VicePresidente CNEL</b>
<b>Lea Battistoni</b>	<b>Direttore Generale/Direzione Generale per l'Impiego, orientamento e formazione/ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali</b>
<b>Marco Fabio Rinforzi</b>	<b>Direttore Centrale della Comunicazione Istituzionale DPF/Ministero Economia e delle Finanze</b>
<b>Alessandro Bratti</b>	<b>Pres. Coordinamento Agende 21 Locali Italiane e Assessore all'Ecologia Urbana del Comune di Ferrara</b>
<b>Paolo Giuiuzza</b>	<b>Direttore Generale CERTIQUALITY</b>

**Conclusioni del Ministro della Funzione Pubblica Avv. Luigi Mazzella**

#### **II SESSIONE : I servizi sostenuti da IT/ ICT nelle aa pp: stato dell'arte e prospettive per la qualità**

Presiede : **Dott. Livio Zoffoli** , Presidente CNIPA

#### **TAVOLA ROTONDA**

Coordina : **Elisabetta Zuanelli** Presidente ComIT

Intervengono :

<b>Daniela Battisti</b>	<b>Coordinatore del Centro studi della Segreteria tecnica del Ministro per l'innovazione e le tecnologie</b>
<b>Gianni Giammarino</b>	<b>Direttore centrale Gestione Tributi/ Agenzia delle Entrate/Ministero dell'economia e delle finanze</b>
<b>Andrea Pontremoli</b>	<b>Presidente e Amministratore delegato di IBM Italia</b>
<b>Alberto Tripi</b>	<b>Presidente FEDERCOMIN</b>
<b>Francesco De Leo</b>	<b>Presidente Montecarlosat</b>
<b>Rossella Caffo</b>	<b>Direttore del Servizio Informatica e Statistica/Segretariato generale/ Ministero per i beni e le attività culturali</b>

**Conclusioni del Ministro per l'innovazione e le tecnologie Dott. Lucio Stanca**

**ComIT**

Via Rasella, 156 - 00187 Roma - ITALIA

P.I. 07792241007

Tel (+39)0642083540 - Fax (+39)064744142 - e-mail [posta@pragmema.it](mailto:posta@pragmema.it)