

Roma, 23/05/2011

Prot. n. 063/P/gg

Ai Presidenti,  
Amministratori Delegati e Direttori  
delle Aziende, Società ed Enti associati

e, p.c. Ai Presidenti e Direttori  
delle Associazioni Regionali

LORO SEDI

**Oggetto: III Conferenza Nazionale dei Servizi Pubblici Locali - Roma 21 giugno 2011 (Sala Tempio di Adriano - P.zza di Pietra)**

Il prossimo **21 giugno, a Roma presso la Sala Tempio di Adriano** sede della Camera di Commercio di Roma (P.zza di Pietra), la CONFSESVIZI terrà la "III Conferenza Nazionale dei Servizi Pubblici Locali".

L'argomento della Conferenza di quest'anno è centrato sul rapporto tra i servizi pubblici locali e i cittadini, con particolare riguardo all'impegno delle imprese a soddisfare i bisogni degli stessi.

A tal fine verranno presentati, da parte del Prof. Renato Mannheimer, i risultati di una ricerca condotta in collaborazione tra la CONFSESVIZI e ASSIRM, l'Associazione degli istituti di ricerca di mercato sociale e di opinione, sulla qualità delle *utilities* industriali italiane. L'indagine, fondata su questionari somministrati parallelamente agli utenti finali dei servizi e ai gestori delle imprese mette a confronto le opinioni delle due categorie di soggetti.

Ciò consente di evidenziare condivisioni e discrepanze di percezione, identificando in tal modo i principali punti di forza e di criticità che costituiscono i presupposti per i necessari processi di miglioramento.

Dalla ricerca è emersa anche l'importanza di condurre sistematiche indagini di *customer*, strutturate per rilevare in modo specifico i fattori di soddisfazione e per misurarne il livello e la dinamica. Al riguardo CONFSESVIZI e ASSIRM hanno definito un programma di formazione focalizzato sui contenuti, sulle procedure e sulle metodologie di tali indagini che le aziende di servizio pubblico locale potranno realizzare anche tramite l'affidamento ad istituti specializzati.

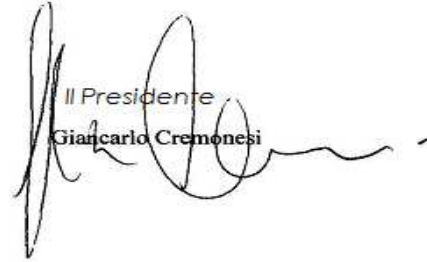
Il tema dei rapporti tra servizi pubblici locali e cittadini, alla luce dei risultati della ricerca, sarà oggetto di una tavola rotonda in cui si confronteranno i punti di vista degli operatori dei servizi pubblici locali dei diversi settori industriali con quelli dei rappresentanti delle associazioni consumeristiche, degli Enti locali e delle Regioni.

A conclusione dei lavori è previsto l'intervento del Ministro dello Sviluppo Economico, On.le Paolo Romani.

Si invia il programma di massima e la scheda di registrazione alla Conferenza e si invitano i rappresentanti dei settori coinvolti ad iscriversi rivolgendosi a CONFSERVIZI (Sig.ra Gloria Giombini, tel. 06.32659720, e-mail: segreteria@confservizi.net).

Auspicio la vostra partecipazione all'incontro, colgo l'occasione per inviare i migliori saluti.

Il Presidente  
Giancarlo Cremonesi



*Allegati: programma provvisorio e scheda di iscrizione.*