

**Pubbliche Amministrazioni in cambiamento:
casi, esperienze e progetti**

a cura di Corrado Cerruti e Daniele Binci

**14 Novembre 2007**Aula Magna Facoltà di Giurisprudenza
Università degli studi di Macerata
Piazza delle libertà

Le sfide che si trovano ad affrontare oggi le Pubbliche Amministrazioni derivano dalle esigenze di razionalizzazione della spesa pubblica e dal maggior livello di servizi domandato dalla collettività.

Agli operatori delle Pubbliche Amministrazioni è richiesto un forte cambiamento di cultura ispirato alle logiche aziendali.

Questa visione trasparente ed è un filo conduttore nei progetti, esperienze e casi raccolti in questo volume. Si tratta di interventi nati come project work all'interno del percorso del Master in "Innovazione nella Pubblica Amministrazione" dell'Università degli Studi di Macerata, e poi sviluppati concretamente nelle diverse realtà amministrative. Il volume raccoglie esperienze realizzate in Ministeri, Enti Locali, Agenzie Fiscali, e Prefetture. I casi presentati nel volume ben evidenziano le difficoltà che il processo di cambiamento incontra nelle Pubbliche Amministrazioni, ma, al tempo stesso, testimoniano anche la grande volontà di rinnovamento che sta permeando una fascia sempre più estesa di manager e dipendenti pubblici.**15:45 Apertura dei lavori**

Saluti:

Rettore dell'Università degli Studi di Macerata, Roberto Sani
Preside della Facoltà di Scienze Politiche, Francesco Adornato
Direttore del Master in Innovazione nella Pubblica Amministrazione, Francesco de Leonardis**16:30 Presentazione del volume****"Pubbliche Amministrazioni in cambiamento:
casi, esperienze e progetti"**

A cura di Corrado Cerruti e Daniele Binci

Testimonianze

I processi di cambiamento organizzativo

Introduce Serafina Camastra, Direttore Generale, Provincia di Ascoli Piceno

Lo sportello unico per l'immigrazione

Cristina Coppari e Marco Cinti, Prefettura di Macerata e di Ancona

I procedimenti autorizzatori edilizi

Simone Ciattaglia, Provincia di Macerata

I processi di cambiamento gestionaleIntroduce Giulio Pantanetti, Assessore alla Programmazione Economica, Bilancio e Personale,
Provincia di Macerata

La formazione presso il Ministero dell'Interno

Gianfranco Risa, Ministero dell'Interno

L'accertamento e la riscossione dei tributi negli enti locali: outsourcing o in house?

Ciro Imperio, Comune di Sangiorgio Jonico

I processi di gestione finanziaria

Introduce Enrico Sangermano, Direttore Regionale, Agenzia delle Entrate, Marche

La riscossione coattiva dell'Agenzia delle Entrate

Maria Gianuario, Agenzia delle Entrate, Jesi

I comuni e la gestione delle entrate tributarie

Daniela Franceschetti e Eliseo Trentuno, Comune di Montegiorgio e di Magliano di Tenna

I processi di gestione della comunicazione

Introduce Sergio Sparapani, Responsabile Ufficio Stampa, Comune di Macerata

La customer satisfaction: dall'ascolto dei cittadini al miglioramento degli uffici

Luca Ricciotti, Comune di Macerata

L'approccio dell'Agenzia delle Entrate alla customer satisfaction

Antonio Consalvo, Giorgia Gerini, Donisi Angelo, Massimo Poloni, Agenzia delle Entrate,
Ancona

Moderatore, Corrado Cerruti, Università di Macerata

18:30 Conclusioni

Francesco de Leonardis, Università di Macerata

Per maggiori informazioni sul master in "Innovazione nella Pubblica Amministrazione"

www.masterpa.it