



Automobile Club d'Italia

AC e UT Viterbo

Dialogare per migliorare (2021)

*Valorizzazione e coinvolgimento delle risorse delle due Strutture
per migliorare i processi lavorativi interni ed esterni*

L'Automobile Club e l'Unità Territoriale Viterbo hanno svolto congiuntamente il percorso di applicazione del modello europeo di qualità CAF, con la realizzazione di un Piano di Miglioramento unico.

In tale contesto, hanno sviluppato un'iniziativa che, attraverso il coinvolgimento delle risorse di entrambe le Strutture, mira a una gestione più efficiente dei processi interni ed esterni.

L'iniziativa è stata originata dall'esigenza di istituire un sistema di ascolto e monitoraggio delle esigenze dei cittadini, strutturato e specifico.

E' stata quindi effettuata una rilevazione di *customer satisfaction*, coinvolgendo un campione di utenti.

Tutte le risorse dell'AC e dell'UT hanno poi esaminato congiuntamente le questioni emerse, per individuare le proposte di miglioramento dei processi lavorativi.