



Automobile Club d'Italia

## Unità Territoriale Pisa (2020)

### *Miglioramento della comunicazione e delle relazioni con gli stakeholder esterni*

L'Unità Territoriale Pisa ha attuato un'iniziativa volta a migliorare in termini di efficacia la comunicazione con i cittadini/utenti e con gli altri *stakeholder* esterni, ponendo al centro dell'attenzione l'ascolto delle loro esigenze.

La buona prassi è stata realizzata seguendo i seguenti step: attuazione di un sistema di rilevazione dei bisogni dei suddetti interlocutori; miglioramento della comunicazione tenendo conto delle loro proposte; rilevazione della soddisfazione degli stessi rispetto ai servizi erogati dall'UT.

Parallelamente sono state svolte azioni di consolidamento della collaborazione con i *partner* istituzionali e di rafforzamento della comunicazione con gli *stakeholder* esterni, anche nella prospettiva di sottoscrivere/rinnovare accordi di collaborazione.

La buona prassi, scaturita dall'applicazione della metodologia CAF, ha favorito il conseguimento degli obiettivi di performance inerenti alla soddisfazione dei cittadini e *stakeholder* esterni mediante il coinvolgimento e l'ascolto.