



Automobile Club d'Italia

UT CHIETI

L'ACI ti ascolta – idee per il miglioramento (2019)

Servizi orientati alle utenze deboli

Con questa iniziativa, l'Unità Territoriale di Chieti ha inteso incrementare il livello di qualità dei servizi erogati dal *front office* della stessa Unità mediante l'ascolto delle esigenze degli utenti.

In particolare, l'iniziativa ha comportato il miglioramento dei servizi erogati al *front office* rispetto alle esigenze delle utenze cosiddette deboli (ad esempio anziani, portatori di handicap) o di soggetti che si trovano in situazioni critiche (richiedenti la trascrizione dell'accettazione di eredità o l'iscrizione di un fermo amministrativo) attraverso la somministrazione di interviste, a cura del personale di *front office*, agli utenti stessi.

Successivamente, l'Unità Territoriale di Chieti ha avviato un'indagine di *customer satisfaction* nei confronti degli utenti interessati rilevando il loro grado di soddisfazione rispetto ai miglioramenti introdotti.

In ultima analisi, con questa iniziativa l'Unità Territoriale ha avviato un percorso per innovare i propri servizi di *front office*, ponendo al centro le necessità dell'utenza debole.