



L'Unità Territoriale ACI di Livorno UAB A 360 GRADI

Migliorare la qualità dei servizi attraverso la condivisione delle conoscenze in materia di Tasse e PRA

L'iniziativa dell'Unità Territoriale di Livorno nasce dall'esigenza di assicurare agli utenti che si rechino agli sportelli per svolgere una pratica PRA la possibilità di risolvere contestualmente eventuali questioni riguardanti le tasse automobilistiche.

A tal scopo, l'UT ha messo a punto un sistema di programmazione delle presenze al front office idoneo a garantire la disponibilità quotidiana di operatori esperti sia in materia di tasse automobilistiche che di PRA, avviando anche uno specifico piano di formazione del personale.

Tutti gli operatori PRA sono stati infatti opportunamente formati sui temi della fiscalità automobilistica dai 4 operatori dell'UT competenti in materia. La formazione si è articolata in un percorso medio di 15 ore ed ha tenuto conto delle diverse conoscenze delle risorse e dei rispettivi impegni lavorativi.

Questa nuova organizzazione ha comportato, nel tempo, una gestione sempre più efficiente ed efficace del lavoro di front office, oltre che una considerevole semplificazione e diminuzione dei tempi di attesa dei servizi, evitando all'utenza, al momento dell'espletamento di pratiche PRA, di richiedere un nuovo appuntamento per definire pratiche fiscali.

Il servizio erogato dall'UT si qualifica come di particolare valore pubblico perché completo e volto a favorire, nel contempo, una maggiore trasversalità delle competenze del personale.