Roma, 10 ottobre 2016

In relazione all’indagine di Customer Satisfaction relative all’utenza privata, per le Aree metropolitane, Direzioni/Uffici territoriali, realizzata da ACI nel mese di Maggio 2016, la Società News in Learning Management srl, incaricata di svolgere una attività di formazione intervento per affiancare ACI nella gestione dell’indagine, dichiara che il modello e il processo di gestione dell’indagine sono:

* rispondenti ai principi guida della Funzione Pubblica, stabiliti nella direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004;
* improntati a principi di trasparenza e imparzialità, in quanto svolti con l’ausilio di un questionario, identico per tutte le sedi, somministrato e gestito tramite strumenti informatici, che hanno reso non modificabili a posteriori i risultati delle interviste.

Per certificare il modello e il processo di gestione dell’indagine di customer satisfaction, la Società ha realizzato le seguenti attività:

* **workshop di lavoro** con la task force incaricata da ACI per la gestione dell’indagine, finalizzati alla predisposizione del modello e degli strumenti di rilevazione;
* **160 ispezioni** presso le Sedi ACI, condotte da ispettori Nilman con l’obiettivo di verificare la rispondenza delle modalità di rilevazione utilizzate dagli operatori URP con il modello di rilevazione condiviso. Per ogni sede è stata realizzata almeno una ispezione; per le sedi più grandi o con maggiore complessità, sono state realizzate da 2 a 3 ispezioni.

