



Automobile Club d'Italia
Direzione Ispettorato Generale e Audit

Automobile Club d'Italia
Protocollo Uscita
Direzione Ispettorato Generale e Audit
aodir011/0000278/17
Data 31/07/2017
Cod.Registro: DSIRI

Roma, 24 luglio 2017

In relazione all'indagine di Customer Satisfaction relativa all'utenza privata, per le Aree Metropolitane e Direzioni/Uffici Territoriali, realizzata nel mese di giugno 2017, questa Direzione è stata incaricata di svolgere un'attività di verifica a campione sulle procedure di somministrazione dei questionari nei suddetti uffici, secondo i principi guida della Funzione Pubblica, stabiliti nella Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004.

L'indagine svolta dagli Uffici Territoriali, improntata a principi di trasparenza e imparzialità, è stata realizzata 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

La scrivente Direzione ha svolto le verifiche a campione stabilite presso le sedi ACI, condotte da Ispettori e Funzionari interni, con l'obiettivo di verificare la rispondenza delle modalità di rilevazione utilizzate dagli operatori URP con il modello di rilevazione condiviso.

Al riguardo, tenuto conto di quanto suddetto, si certifica che il processo di rilevazione della Customer Satisfaction è risultato corretto.

Il Direttore
dr. F. Turci