



**Automobile Club d'Italia**

*Servizio Trasparenza, Anticorruzione  
e Relazioni con il Pubblico*

Automobile Club d'Italia  
Protocollo Uscita STAU  
aeodir021/0000079/16  
Data 27/06/2016

Ai Direttori delle  
Direzioni, Servizi ed Uffici Autonomi

Ai Direttori delle  
Direzioni Compartimentali

Ai Direttori delle  
Aree Metropolitane e Direzioni  
Territoriali

Ai Responsabili delle  
Unità Territoriali

Agli Addetti URP delle  
Strutture Territoriali ACI

e, p.c.

Ai Direttori degli  
Automobile Club

Ai Responsabili degli  
Automobile Club

Loro Sedi

**Oggetto:** Rilascio in esercizio del Contact Center URP

Ad oltre venti anni dalla sua istituzione (delibera del Consiglio Generale dell'ACI del 24 maggio 1995), l'Ufficio Relazioni con il Pubblico continua a rivestire un ruolo strategico nei processi di comunicazione istituzionale, valorizzando il diritto dei cittadini all'informazione e favorendone un ruolo attivo di partecipazione al miglioramento dei servizi. In questo quadro, assume rilievo primario il costante impegno nella funzione di coordinamento e di gestione delle informazioni, finalizzata ad assicurare l'omogeneità ed uniformità delle stesse al fine di renderle disponibili alla clientela in modo chiaro ed agevolmente fruibile da tutti.

Nell'attuale era tecnologicamente evoluta, l'immagine di una Organizzazione vicina al cittadino passa attraverso un sito web accessibile, in termini di facilità di reperimento delle

informazioni, di individuazione della Struttura competente e di inoltro di quesiti o segnalazioni da parte degli utenti.

Il nuovo Contact Center URP nasce dunque dall'esigenza, rilevata nel corso di questi anni, di realizzare strumenti di accesso al *know how* dell'Ente caratterizzati da semplificazione, trasparenza, qualità e tempestività, in modo da contribuire concretamente ad affermare l'immagine di ACI quale Pubblica Amministrazione costantemente in ascolto degli *stakeholder* sia istituzionali che privati.

Da qui, con l'intento di agevolare il contatto con l'URP, la cui voce sarà posizionata anche nell'*header* del sito istituzionale e di supportare il cittadino nell'invio delle richieste, è stato realizzato un percorso guidato per aree tematiche, che fornisce le informazioni relative ai principali servizi dell'Ente, consentendo l'invio di un quesito o di una segnalazione senza l'onere per il cittadino di individuare la casella di posta elettronica destinataria.

Quanto precede è reso possibile dalla nuova procedura che, filtrando le richieste dell'utente, le indirizza alla Struttura ACI competente; in tal modo saranno garantiti univocità, certezza e competenza nella risposta.

Per assicurare inoltre una unicità di accesso all'URP, tanto il sito istituzionale quanto i siti web locali prevederanno, in luogo dei rispettivi indirizzi di posta elettronica, un rimando al Contact Center URP, cui saranno reindirizzate tutte le richieste, anche ai fini di elaborazioni statistiche e di ottimizzazione del servizio reso.

Il sistema di accesso al Contact Center, nell'ottica di miglioramento dell'offerta e con la finalità di arricchire il *data base* degli interlocutori del mondo ACI, richiede, come già per altri servizi *on line*, una preventiva registrazione *light* al Sito, volta in via prioritaria ad acquisire informazioni sugli utenti del servizio.

Al fine di fornire utili elementi di conoscenza sul funzionamento del nuovo sistema di accesso all'URP, si trasmette in allegato un documento descrittivo, in cui trovano illustrazione le logiche e gli obiettivi che hanno guidato la progettazione e le specifiche funzionali del Contact Center URP, il cui rilascio in esercizio è previsto per il prossimo 4 luglio.

Con preghiera di dare la massima diffusione alla presente circolare a tutto il personale, ivi compreso quello assente dal servizio a qualunque titolo, si resta a disposizione per eventuali informazioni, che potranno essere richieste all'indirizzo [urpdir@aci.it](mailto:urpdir@aci.it) e si inviano cordiali saluti.

Il Direttore  
Mauro Annibaldi

