



Automobile Club d'Italia

Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico

Contact Center URP

Documento descrittivo

Premessa

Il documento viene redatto allo scopo di illustrare le logiche progettuali e le specifiche funzionali al nuovo sistema di gestione dei quesiti rivolti dalla clientela all'URP centrale, agli URP delle Unità Territoriali ACI, nonché alle caselle di posta elettronica delle Strutture Centrali presenti nella sezione "Scrivici" del Sito istituzionale, alla pagina <http://www.aci.it/?id=450>.

Nella elaborazione statistica dei dati afferenti ai quesiti pervenuti all'URP centrale, è stata infatti rilevata una consistente percentuale di richieste che i cittadini inoltrano a più caselle di posta elettronica o che vengono indirizzati all'URP piuttosto che al Servizio o alla Direzione Centrale di competenza.

Obiettivi

La procedura descritta nel presente documento risponde all'obiettivo di agevolare l'invio delle richieste di informazioni da parte dei cittadini evitando invii plurimi o a destinatari erroneamente individuati dal cliente e garantendo, nel contempo, **univocità e omogeneità della risposta**.

Si è dunque ipotizzato di creare tanto sul sito istituzionale quanto sui siti delle Strutture Territoriali un **canale unico di accesso all'URP** da parte dell'utenza (per richiesta di assistenza/consulenza, invio di ringraziamenti, reclami e suggerimenti), tramite un **Contact Center**, che filtri le domande e le indirizzi al soggetto competente per la risposta.

A tal fine, in tutte le pagine del Sito istituzionale e dei siti web locali in cui siano presenti le caselle di posta elettronica URP, è indicato un link ipertestuale Contatta l'URP, che rimanda alla nuova home page URP.

In chiave organizzativa di integrazione con gli altri servizi dell'Ente, anche l'accesso al Contact Center URP, come già altri servizi *on line* del sito, è soggetto ad una **registrazione light**: il cittadino dovrà indicare solo pochi dati (nome, cognome e indirizzo di posta elettronica), tracciabili ai fini di elaborazioni statistiche.



Automobile Club d'Italia

Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico

Specifiche funzionali del Contact Center URP

Nell'ottica di rendere l'accesso del cittadino all'URP più immediato ed evidente, la voce URP è collocata in alto a destra dell'header del sito istituzionale, accanto all'Area Riservata Soci (contrassegnata dal lucchetto), come da schermata seguente:

The screenshot shows the ACI website header with the logo and navigation menu (Home, L'ACI, Il Club, Servizi). A search bar is in the top right. A red arrow points to the 'URP' link, which is located next to a lock icon. Below the header is a main banner with a cityscape illustration and the text 'Dove finiscono i dati trasmessi dal tuo veicolo? Sei sicuro di esserne tu il proprietario?'. Below the banner are three columns of content: 'Notizie ed iniziative', 'Diventa Socio ACI', and 'Servizi'.

Resta comunque la voce URP anche nel footer del Sito.

The footer contains three columns of links and information. The first column is 'ACI.it' with links to Home, L'ACI, Il Club, Servizi, Open Data, and Elenco siti tematici. The second column is 'Per la navigazione del sito' with links to Note Legali, Privacy, Responsabile procedimento pubblicazione, Accessibilità, AccessKey, FAQ, Feed RSS, Mappa, Come fare per, and Servizi online. The third column is 'ACI e la Pubblica Amministrazione' with links to Amministrazione Trasparente, PEC, Altri contatti, URP, Pubblicazioni, Pubblicità legate, Bandi di gara e contratti, and Bandi di concorso. A red arrow points to the 'URP' link in the third column.



Per accedere all'URP, l'utente fa clic sulla omonima voce, nell'*header* o nel *footer* ed apre la relativa home page, che contiene una breve descrizione dei servizi resi e l'informativa della procedura per inviare richieste o segnalazioni e della necessità di registrazione al sito.

Inoltre, nella pagina è presente il modulo per l'istanza di accesso ai documenti amministrativi, con una illustrazione delle modalità di invio e dei destinatari a cui inoltrarlo.

La nuova Home Page URP si presenta con la seguente schermata:

URP (Ufficio Relazioni con il pubblico)

Il Servizio Relazioni con il Pubblico (URP) cura i rapporti con l'utenza, in modo da garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di trasparenza. L'URP mette a disposizione del cittadino una piattaforma per richiedere informazioni, consulenza e assistenza di carattere generale nonché per formulare ringraziamenti e reclami. Ciascuna Struttura Territoriale ACI PRA ha un Ufficio Relazioni con il Pubblico per rispondere a quesiti in merito a problematiche o formalità specifiche.

Se non sei già registrato, accedi alla procedura, inserisci i dati richiesti (nome, cognome ed indirizzo di posta elettronica) per effettuare la registrazione e procedere con la tua richiesta.

La registrazione richiesta è finalizzata a migliorare l'offerta dei servizi on line del nostro sito.
Grazie per la collaborazione!

ACCEDI ALLA PROCEDURA >

Se devi accedere ai documenti amministrativi, puoi utilizzare questo [modulo](#).

Una volta compilato, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità del richiedente, il modulo potrà essere consegnato, spedito o inoltrato attraverso i canali telematici, all'ufficio che ha formato o detiene stabilmente l'atto - **Strutture Territoriali ACI** o **Strutture Centrali ACI** - o, in alternativa, potrà essere inviato a urp@aci.it, che provvederà a trasmetterlo all'ufficio competente, dandone comunicazione all'interessato.

Cliccando sulla voce "Accedi alla procedura", il cittadino atterra sulla seguente pagina di registrazione:

Benvenuto nella pagina di registrazione del sito ACI

Puoi accedere ai servizi ACI dopo avere confermato la registrazione.

Accedi

Username

Password

Resta connesso

[Hai dimenticato password o username?](#)

ENTRA

Crea un Account **REGISTRATI**



UTENTE NON REGISTRATO

Se l'utente non è registrato deve cliccare sul tasto rosso "REGISTRATI" proposto a destra e si apre la seguente pagina di "Benvenuto", in cui può inserire i dati nei soli campi obbligatori e cliccare su "REGISTRATI SUBITO".

Automobile Club d'Italia Torna indietro

Benvenuto nella pagina di registrazione del sito ACI

1 2 3 4
Dati di registrazione Battaglia Indirizzo Fine

Dati di registrazione

Tipo di account*

Nome*

Cognome*

E-mail*

Username*

Password*

Ha una tessera ACI?

Manifestazione del consenso al trattamento dei dati personali ai fini della registrazione (obbligatoria) Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali" di cui all' "Informativa", i dati personali da Lei conferiti in occasione della richiesta di iscrizione all'area riservata saranno trattati da ACI per le finalità strettamente necessarie riferite alla registrazione. In assenza di tale consenso non si potrà dare corso alla registrazione stessa.

Sì No

Manifestazione del consenso al trattamento dei dati personali per finalità istituzionali e promozionali da parte di ACI e/o di società collegate o partecipate ACI (facoltativa)

Dietro formulazione esplicita del Suo consenso, Lei potrà autorizzare che i dati personali conferiti per la registrazione e le loro eventuali successive integrazioni vengano utilizzati da ACI e/o da società collegate o partecipate ACI per l'invio di comunicazioni istituzionali e promozionali. L'invio di tali comunicazioni non comporterà alcun onere nei Suoi confronti, e in qualsiasi momento Lei potrà chiedere che vengano interrotte.

Sì No

Digita il codice visualizzato, se non riesci a leggerlo, [clicca qui](#)

hangar

I campi contrassegnati con * sono obbligatori.
Hai bisogno di aiuto? Consulta le [FAQ](#) sulla registrazione.
Non hai trovato la risposta che cercavi? [Scrivici](#) e verrai ricontattato al più presto.

REGISTRATI SUBITO

Copyright © 2016 ACI. Tutti i diritti riservati.
Partita IVA 00907951001

Si apre quindi la schermata che segue:

Automobile Club d'Italia Torna indietro

Benvenuto nella pagina di registrazione del sito ACI

REGISTRAZIONE COMPLETATA CON SUCCESSO, I TUOI DATI SONO STATI ACQUISITI CORRETTAMENTE.
PER VALIDARE LA REGISTRAZIONE SEGUI LE ISTRUZIONI CHE RICEVERAI ALL'INDIRIZZO E-MAIL DA TE FORNITO.

1 2 3 4
Dati di registrazione Battaglia Indirizzo Fine

Fine

Nella sezione "I tuoi dati" puoi modificare le informazioni inserite.
Effettua la [login](#) per accedere ai servizi.

Hai bisogno di aiuto? Consulta le [FAQ](#) sulla registrazione.
Non hai trovato la risposta che cercavi? [Scrivici](#) e verrai ricontattato al più presto.

TERMINA

Copyright © 2016 ACI. Tutti i diritti riservati.
Partita IVA 00907951001



Automobile Club d'Italia

Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico

Terminato questo percorso, l'utente riceve una notifica di registrazione all'indirizzo email indicato, il cui contenuto è analogo al seguente:

"Conferma registrazione ACI" è stato inviato da "acitest4@cert.informatica.aci.it" indirizzato a:mario.rossi@gmail.com

Benvenuto nell'area riservata del sito ACI.

Ti sei registrato con username mario. Per completare la procedura, clicca sul link riportato di seguito

https://login.aci.it/index.php?reg=1&do=consolidateEmailUnauth&application_key=aruisa&sp=dXNlcj1jaWJvbGEcmFuZG9tQ29kZT01MTE0Nw==

Se il link non si apre, copia l'indirizzo in una nuova finestra del browser.

In alternativa vai all'indirizzo qui di seguito specificato e compila la maschera utilizzando come username MARIO e come codice di verifica 12345

<http://www.aci.it/sso/consolidateEmail/>

In caso di necessità puoi [scriverci](#) e verrai ricontattato al più presto.

Automobile Club d'Italia "

Facendo click sul link indicato nel corpo della mail, l'utente completa la procedura di registrazione, visualizzando questa schermata:



Automobile Club d'Italia

[Torna indietro](#)

Conferma registrazione

Grazie! La tua registrazione si è conclusa con successo. Da questo momento puoi usare la username e la password inserite in fase di registrazione per accedere all'[area riservata](#). Buona navigazione!

Copyright © 2016 ACI. Tutti i diritti riservati.
Partita IVA ACI 00907501001

UTENTE REGISTRATO

L'utente in possesso delle credenziali di accesso, effettua il login nella pagina proposta di seguito, inserendo Username e Password.



Automobile Club d'Italia

[Torna indietro](#)

Benvenuto nella pagina di registrazione del sito ACI

Accedi

Username

Password

Resta connesso

[Hai dimenticato password o username?](#)

[ENTRA](#)

Puoi accedere ai servizi ACI dopo avere confermato la registrazione.

[Crea un Account](#)

[REGISTRATI](#)

Copyright © 2016 ACI. Tutti i diritti riservati.
Partita IVA ACI 00907501001



Automobile Club d'Italia

Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico

Cliccando su "Entra", accede alla "Procedura guidata per argomenti - Scegli l'argomento di tuo interesse", che si presenta con la seguente schermata, nella quale è visualizzato in alto a destra il lucchetto aperto con "CIAO ..." (nome utente)

The screenshot shows the ACI website interface. At the top, there is a navigation bar with the ACI logo and the text 'Automobile Club d'Italia'. Below this, there are several menu items: 'Home', 'LACI', 'Il Club', 'Servizi', 'URP', and 'Ciao'. A search bar is located in the top right corner with the text 'Cerca nel sito' and a magnifying glass icon. A red arrow points to this search bar. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Sei in Home / LACI / URP (Ufficio Relazioni con il pubblico) / Procedura guidata per argomenti'. The main content area is titled 'Procedura guidata per argomenti' and 'Scegli l'argomento di tuo interesse'. It is divided into three main sections: 'PRA (Pubblico Registro Automobilistico)', 'Bollo auto', and 'Altro'. Each section contains a list of topics with a plus sign icon to the right of each item. The 'PRA' section includes: 'Acquisto veicolo nuovo', 'Importazione veicolo', 'Certificato di proprietà digitale', 'Passaggio di proprietà veicolo', 'Eredità veicolo', 'Veicolo destinato a un disabile', 'Furto veicolo', 'Perdita documenti', 'Cambio residenza', 'Fermo amministrativo', 'Veicolo storico', 'Esportazione veicolo', and 'Demolizione veicolo'. The 'Bollo auto' section includes: 'Calcolare e pagare il bollo', 'Informazioni ed assistenza per i pagamenti effettuati tramite Internet', and 'Informazioni varie in materia di bollo'. The 'Altro' section includes: 'Se hai bisogno di informazioni utili per l'automobilista in viaggio in Italia e all'estero; informazioni turistiche sull'Italia per i viaggiatori stranieri; cartografia e pubblicazioni ACI; contrassegni autostradali Austria e Svizzera; assistenza turistica internazionale; documenti doganali', 'Se hai bisogno di informazioni ed assistenza relative alle visure effettuate tramite Internet', 'Se hai bisogno di informazioni ed assistenza per il calcolo della distanza chilometrica tra due località', 'Se hai bisogno di informazioni relative alla fornitura di dati PRA ed ai servizi di consultazione della Banca Dati PRA', 'Se hai bisogno di informazioni relative a costi d'esercizio e fringe benefits (escluse le problematiche di carattere fiscale e contrattuale) ed attività dell'area statistica dell'ACI', 'Se hai bisogno di informazioni relative a studi e ricerche ed attività della Fondazione Caracciolo', 'Se hai bisogno di informazioni sui corsi di guida sicura', 'Se hai bisogno di informazioni ed assistenza sulle procedure di acquisto offline', 'Se hai bisogno di altre informazioni tecnico informatiche', and 'Se non hai trovato risposta tra gli argomenti elencati'. At the bottom of the page, there is a section titled 'Ringraziamenti e reclami' with the text: 'ACI pone grande attenzione alla qualità del servizio e alla soddisfazione del cliente. Per noi è importante conoscere la tua opinione.' and a red button labeled 'AVANTI >'. On the right side of the page, there is a sidebar with the text 'URP (Ufficio Relazioni con il pubblico)' and 'Procedura guidata per argomenti'.



La struttura della Procedura guidata per argomenti è frutto di una accurata analisi statistica dei quesiti pervenuti all'URP, tanto con riferimento al destinatario selezionato dal cliente, quanto in merito alla tipologia e alla casistica oggetto degli stessi.

Gli argomenti proposti nella Procedura guidata sono quindi quelli oggetto delle richieste più ricorrenti, ovvero:

- PRA
- Bollo
- Altro
- Ringraziamenti, reclami e suggerimenti

Ogni singola voce dei vari argomenti integra le informazioni presenti sulle corrispondenti pagine del sito istituzionale, i cui contenuti sono rimasti inalterati e si aggiornano all'interno della Procedura guidata con l'aggiornarsi del sito.

In fondo ad ogni voce l'utente, qualora le informazioni non siano sufficienti a risolvere il suo dubbio, ha la possibilità di inviare un form o una mail senza dover individuare l'indirizzo o la casella di posta elettronica competente. In tal modo si coniugano i due obiettivi della accessibilità delle informazioni (*accountability*) e della fruibilità e semplificazione del servizio di assistenza/consulenza al cittadino.

Argomento "PRA (Pubblico Registro Automobilistico)"

Si presenta con questa schermata:

Procedura guidata per argomenti	
Scegli l'argomento di tuo interesse	
PRA (Pubblico Registro Automobilistico)	
Acquisto veicolo nuovo	3
Importazione veicolo	3
Certificato di proprietà digitale	3
Passaggio di proprietà veicolo	3
Eredità veicolo	3
Veicolo destinato a un disabile	3
Furto veicolo	3
Perdita documenti	3
Cambio residenza	3
Fermo amministrativo	3
Veicolo storico	3
Esportazione veicolo	3
Demolizione veicolo	3



Cliccando sul **+** a destra di ogni singola voce, l'utente visualizza il primo capoverso delle informazioni contenute nella corrispondente pagina della "Guida Pratiche Auto" del Sito istituzionale; cliccando poi su "Avanti", si apre l'intera pagina.

Le voci all'interno dell'argomento PRA sono:

- ❖ **Acquisto veicolo nuovo**
- ❖ **Importazione veicolo**
- ❖ **Certificato di proprietà digitale**
- ❖ **Passaggio di proprietà veicolo**
- ❖ **Eredità veicolo**
- ❖ **Veicolo destinato a un disabile**
- ❖ **Furto veicolo**
- ❖ **Perdita documenti**
- ❖ **Cambio residenza**
- ❖ **Fermo amministrativo**
- ❖ **Veicolo storico**
- ❖ **Esportazione veicolo**
- ❖ **Demolizione veicolo**

Ogni voce è strutturata nello stesso modo: se l'utente si accorge che l'argomento selezionato non è quello di suo interesse, attraverso il tasto "INDIETRO" può tornare alla pagina precedente "Procedura guidata per argomenti".

L'argomento non è di mio interesse INDIETRO

Hai trovato risposta al tuo quesito?

SI NO, invio una richiesta

In fondo a ciascuna pagina di descrizione della voce selezionata nell'ambito dell'argomento PRA, si propone la domanda "Hai trovato risposta al tuo quesito?". Se la risposta selezionata è "SI", compare il messaggio "Grazie per averci contattato".

L'argomento non è di mio interesse INDIETRO

Hai trovato risposta al tuo quesito?

SI NO, invio una richiesta

Grazie per averci contattato

Se la risposta è "NO, invio una richiesta": si apre un form contatti a testo libero



che si presenta così:

Richiesta informazioni

Argomento: PRA (Pubblico Registro Automobilistico).

Se la richiesta di informazioni si riferisce ad un servizio ricevuto presso una Struttura Territoriale ACI, seleziona la Provincia.
Se la richiesta di informazioni non si riferisce ad un servizio ricevuto presso una Struttura Territoriale ACI, seleziona il campo vuoto nel menu Provincia.

I campi contrassegnati con un asterisco * sono obbligatori.

* Provincia:

Targa:

* Messaggio (Attenzione, il testo non può superare i 2000 caratteri):

Allegati (Fino a tre del tipo JPG o PDF, dimensione massima complessiva 1 Mb):

Scegli file Nessun file selezionato

Scegli file Nessun file selezionato

Scegli file Nessun file selezionato

INVIA **Torna indietro**

Se l'utente clicca su "Torna indietro", atterra sulla home page della Procedura guidata per argomenti".

Se invece vuole inviare il form, si trova di fronte a tre campi:

- il campo "*Provincia" è obbligatorio e si compone di un menu a tendina con un primo campo in alto vuoto e a seguire l'elenco delle province in ordine alfabetico.
Se viene selezionata la provincia di interesse, il form viene inviato all'indirizzo di posta elettronica dell'URP della provincia selezionata.
Se viene valorizzata una provincia senza sede PRA (es. Monza Brianza), il form viene indirizzato all'URP della provincia di riferimento (nell'esempio, urpmilano@aci.it).



Se viene selezionato il campo vuoto in alto nel menu a tendina, il form viene inoltrato all'indirizzo urp@aci.it.

In ogni caso, gli indirizzi di posta elettronica dell'URP Centrale e degli URP Territoriali non sono mai visibili dall'esterno;

- il campo "Targa" non è obbligatorio, perchè l'utente potrebbe non essere a conoscenza della targa nel momento in cui compila il form (quando, ad esempio, il quesito si riferisce ad un veicolo nuovo da acquistare);
- il campo "*Messaggio" è obbligatorio e può contenere al massimo 2000 caratteri, superati i quali, al tentativo di invio del form, l'utente visualizza l'alert: "Il campo MESSAGGIO supera il massimo numero di caratteri consentito".

E' infine data al cliente la possibilità di allegare fino a tre file dei formati .jpg o .pdf per una dimensione complessiva massima pari a 1 Mb.

Una volta che il cliente ha inviato il form, gli compare il messaggio:

"Grazie per averci inviato la richiesta.

L'Ufficio ACI di competenza risponderà al tuo quesito attraverso il tuo indirizzo di posta."

All'indirizzo di posta elettronica dell'URP Centrale (se è stato valorizzato il campo vuoto nel menu "*Provincia") o periferico (corrispondente alla provincia selezionata o di riferimento della stessa), perviene una mail analoga alla seguente:

"From: **Contact Center URP** <noreply@aci.it>

Date: 2016-04-20 10:55 GMT+02:00

Subject: Richiesta Informazioni sull'argomento "PRA"

L'utente **MARIO ROSSI** ha inviato questa richiesta

Oggetto: vendita veicolo

Targa: xx111xx

Provincia: BA

Messaggio: prova

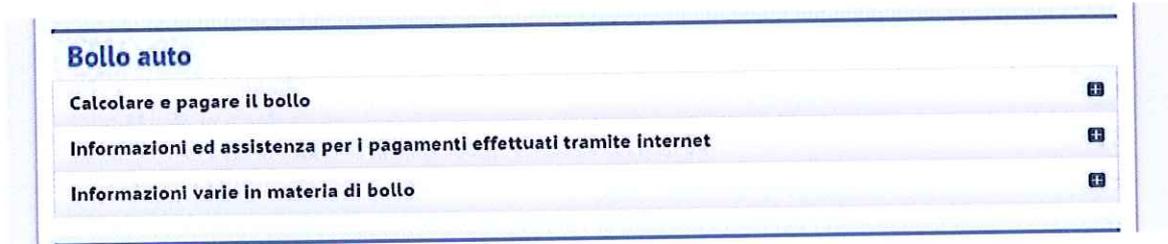
Siete pregati di non rispondere a questa email, utilizzare l'indirizzo dell'utente che è **MROSSI@GMAIL.COM** "

L'URP destinatario riscontrerà al quesito attraverso l'indirizzo del cliente indicato in fondo alla mail.



Argomento "Bollo auto"

Si presenta in questo modo:



Le voci all'interno dell'argomento "Bollo auto" sono:

❖ **Calcolare e pagare il bollo auto**

Cliccando sul **+** a destra, compare una breve descrizione del servizio: "Il più completo, il più affidabile: il sistema elaborato dall'ACI per calcolare l'importo del bollo auto fornisce l'importo esatto del pagamento da effettuare."

Cliccando su "AVANTI", si atterra sulla pagina del sito relativo al calcolo e al pagamento del bollo auto: <https://iservizi.aci.it/Bollonet/>

Se l'utente si accorge che l'argomento selezionato non è quello di suo interesse, attraverso il tasto "INDIETRO" può ritornare alla pagina precedente "Procedura guidata per argomenti".

L'argomento non è di mio interesse **INDIETRO**

Hai trovato risposta al tuo quesito?

SI NO, invio una richiesta

In fondo alla pagina compare la domanda: "Hai trovato risposta al tuo quesito?". Se la risposta è "SI", compare il messaggio "Grazie per averci contattato".



Automobile Club d'Italia

Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico

L'argomento non è di mio interesse **INDIETRO**

Hai trovato risposta al tuo quesito?

SI **NO, invio una richiesta**

Grazie per averci contattato

Se la risposta è "NO, invio una richiesta", si apre un form contatti a testo libero, che si presenta con la seguente schermata:



Cerca nel sito

Automobile Club d'Italia

Home LACI Il Club Servizi URP Contattaci [Ciao GIAMPAOLO](#)

La Federazione ACI per lo Sport Studi e ricerche Sicurezza stradale Driving in Italy Altri contatti PEC Sportello del Motociclista

Sai in [Home](#) / [LACI](#) / [URP \(Ufficio Relazioni con il pubblico\)](#) / [Procedura guidata per argomenti](#) / [Richiesta informazioni](#)

Richiesta informazioni

Argomento: Bollo auto.

Se conosci la provincia di residenza del proprietario/acquirente del veicolo per cui richiedi informazioni, seleziona la provincia.
Se non conosci la provincia di residenza del proprietario/acquirente del veicolo per cui richiedi informazioni, seleziona il campo vuoto nel menù Provincia.

I campi contrassegnati con un asterisco * sono obbligatori

Targa:

* Provincia:

* Messaggio (Attenzione, il testo non può superare i 2000 caratteri):

Allegati (Fino a tre del tipo JPG o PDF, dimensione massima complessiva 1 Mb):

Nessun file selezionato

Nessun file selezionato

Nessun file selezionato

ACI.it

- » Home
- » LACI
- » Il Club
- » Servizi
- » Open Data
- » Elenco siti tematici

[ACI Social Club su Facebook](#)

Copyright © 2012 ACI. Tutti i diritti riservati.
Portata IVA ACI 00907501001

Per la navigazione del sito

- » Note Legali
- » Privacy
- » Responsabile procedimento pubblicazione
- » Accessibilità
- » AccessKey
- » FAQ
- » Feed RSS
- » Mappa
- » Come fare per
- » Servizi online

ACI e la Pubblica Amministrazione

- » Amministrazione Trasparente
- » PEC
- » Altri contatti
- » Pubblicazioni
- » Obblighi di Trasmissione all'AVCP L. 190/2012 - art. 1, c. 31

Pubblicità legale

- » Bandi di gara e contratti
- » Bandi di concorso

Se l'utente clicca su "Torna indietro", atterra sulla home page della Procedura guidata per argomenti".

Se invece vuole inviare il form, si trova di fronte a tre campi:

- il campo "Targa" non è obbligatorio, perchè l'utente potrebbe non essere a



conoscenza della targa nel momento in cui compila il form;

- il campo "*Provincia" è obbligatorio e si compone di un menu a tendina con un primo campo in alto vuoto e a seguire l'elenco delle province in ordine alfabetico.

In base alla selezione tra una Provincia in Regione convenzionata o non convenzionata con ACI per la gestione della tassa automobilistica oppure valorizza il campo vuoto, il form si presenta diversamente.

1) Provincia in Regione non convenzionata

Se l'utente seleziona una provincia non convenzionata, viene visualizzato il link ipertestuale al sito della Regione di appartenenza della provincia selezionata, oltre ai link ai siti del Ministero delle Finanze e dell'Agenzia delle Entrate per le Regioni indicate in fondo alla schermata.

Richiesta informazioni

Argomento: Bollo auto.

Se conosci la provincia di residenza del proprietario/acquirente del veicolo per cui richiedi informazioni, seleziona la provincia.
Se non conosci la provincia di residenza del proprietario/acquirente del veicolo per cui richiedi informazioni, seleziona il campo vuoto nel menù Provincia.

I campi contrassegnati con un asterisco * sono obbligatori

Targa:

* Provincia:

Poiché la tua Regione non rientra tra quelle convenzionate con ACI per la gestione della tassa automobilistica, ti consigliamo di consultare il sito della tua Regione <http://www.regione.molise.it>

Per le Regioni a Statuto Speciale, Friuli Venezia Giulia, Sardegna e Sicilia ulteriori riferimenti sono:
[Ministero delle Finanze](#)
[Agenzia delle entrate](#)

2) Provincia in Regione convenzionata

Se viene selezionata una Provincia Autonoma o una provincia di una Regione convenzionata, il form viene filtrato ed inviato all'indirizzo di posta elettronica del corrispondente Infobollo regionale ACI, che non sarà visibile dal cliente esterno.



Richiesta informazioni

Argomento: Bollo auto.

Se conosci la provincia di residenza del proprietario/acquirente del veicolo per cui richiedi informazioni, seleziona la provincia.
Se non conosci la provincia di residenza del proprietario/acquirente del veicolo per cui richiedi informazioni, seleziona il campo vuoto nel menù Provincia.

I campi contrassegnati con un asterisco * sono obbligatori

Targa:

* Provincia:

La tua Regione/Provincia Autonoma è convenzionata con ACI.

* Messaggio (Attenzione, il testo non può superare i 2000 caratteri):

Allegati (Fino a tre del tipo JPG o PDF, dimensione massima complessiva 1 Mb):

Nessun file selezionato

Nessun file selezionato

Nessun file selezionato

3) Campo vuoto

Se viene selezionato il campo vuoto, il form va inviato all'indirizzo di posta elettronica infobollo@aci.it, che non è visibile all'utente esterno.



Richiesta informazioni

Argomento: Bollo auto.

Se conosci la provincia di residenza del proprietario/acquirente del veicolo per cui richiedi informazioni, seleziona la provincia.

Se non conosci la provincia di residenza del proprietario/acquirente del veicolo per cui richiedi informazioni, seleziona il campo vuoto nel menù Provincia.

I campi contrassegnati con un asterisco * sono obbligatori

Targa:

* Provincia:

* Messaggio

Allegati (Fino a tr

a 1 Mb):

Scegli file Nessun file selezionato

Scegli file Nessun file selezionato

INVIA Torna indietro

- il campo “*Messaggio” è obbligatorio e può contenere al massimo 2000 caratteri, superati i quali, al tentativo di invio del form, l’utente visualizza l’alert: “Il campo MESSAGGIO supera il massimo numero di caratteri consentito”.

Anche in questo form è data all’utente la possibilità di allegare fino a tre file dei formati .jpg o .pdf per una dimensione complessiva massima pari a 1 Mb.

Una volta che il cliente ha inviato il form, gli compare il messaggio:

“Grazie per averci inviato la richiesta.

L’Ufficio ACI di competenza risponderà al tuo quesito attraverso il tuo indirizzo di posta.”



All'indirizzo di posta elettronica Infobollo della Regione convenzionata cui appartiene la provincia selezionata ovvero alla casella infobollo@aci.it, se viene valorizzato il campo vuoto nel menu a tendina "*Provincia", perviene una mail analoga alla seguente:

"From: **Contact Center URP** <noreply@aci.it>
Date: 2016-04-20 10:55 GMT+02:00
Subject: Richiesta Informazioni sull'argomento "BOLLO AUTO"

L'utente **MARIO ROSSI** ha inviato questa richiesta

Targa: YY222YY
Provincia: IM
Messaggio: Prova

Siete pregati di non rispondere a questa email, utilizzare l'indirizzo dell'utente che è **MROSSI@GMAIL.COM** "

La casella Infobollo destinataria fornirà riscontro al quesito attraverso l'indirizzo del cliente indicato in fondo alla mail.

❖ **Informazioni ed assistenza per i pagamenti effettuati tramite internet**

La seconda voce dell'argomento Bollo auto, dopo aver cliccato sul **+** a destra, propone una breve descrizione del servizio, come da schermata che segue:

Informazioni ed assistenza per i pagamenti effettuati tramite internet

Il servizio Bollonet consente ai residenti nelle Regioni e nelle Province elencate nella [pagina](#), di effettuare il pagamento on line per:

- rinnovo del bollo anno corrente o primo pagamento del bollo (inserendo il numero di targa)
- pagamento avvisi bonari e atti di accertamento (inserendo il numero di pratica)

Contattaci

Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: bollonet@aci.it.

❖ **Informazioni varie in materia di bollo**

Cliccando sul **+** a destra, compare una breve descrizione:



Informazioni varie in materia di bollo

Le competenze in materia di tasse automobilistiche, dal 1° gennaio 1999, sono state trasferite dalla legge alle Regioni a Statuto Ordinario ed alle Province Autonome di Bolzano Alto Adige e di Trento.
Tali Regioni e Province possono affidare a terzi le attività di controllo e di riscossione delle tasse automobilistiche, mentre tali funzioni per alcune Regioni a Statuto Speciale sono svolte dal Ministero delle Finanze.

AVANTI >

Cliccando su "AVANTI", si atterra sulla pagina del sito relativa alla Guida al bollo auto: <http://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-al-bollo-auto.html>.

Il prosieguo del percorso è identico a quello relativo alla prima voce "Calcolare e pagare il bollo auto" (pagine 11-16).

Argomento "Altro"

Pervengono frequentemente all'URP richieste relative a servizi erogati da altre Strutture Centrali dell'Ente o della Federazione. Spesso infatti l'utente, accedendo alla pagina del sito in cui sono pubblicati gli indirizzi e-mail istituzionali (<http://www.aci.it/?id=450>), ne seleziona più di uno, per la difficoltà di comprendere a chi rivolgersi o forse nell'auspicio di ottenere una più tempestiva risposta o presa in carico della sua segnalazione.

Si è quindi cercato di rendere ancora più fruibile l'informativa al cittadino sui servizi prestati; ove tuttavia permanga la necessità di ulteriori approfondimenti specifici, l'utente potrà inviare contestualmente una mail alla Struttura competente.

L'argomento "Altro" si presenta con la seguente schermata:

Altro

- Se hai bisogno di informazioni utili per l'automobilista in viaggio in Italia e all'estero; informazioni turistiche sull'Italia per i viaggiatori stranieri; cartografia e pubblicazioni ACI; contrassegni autostradali Austria e Svizzera; assistenza turistica internazionale; documenti doganali
- Se hai bisogno di informazioni ed assistenza relative alle visure effettuate tramite Internet
- Se hai bisogno di informazioni ed assistenza per il calcolo della distanza chilometrica tra due località
- Se hai bisogno di informazioni relative alla fornitura di dati PRA ed ai servizi di consultazione della Banca Dati PRA
- Se hai bisogno di informazioni relative a costi d'esercizio e fringe benefits (escluse le problematiche di carattere fiscale e contrattuale) ed attività dell'area statistica dell'ACI
- Se hai bisogno di informazioni relative a studi e ricerche ed attività della Fondazione Caracciolo
- Se hai bisogno di informazioni sui corsi di guida sicura
- Se hai bisogno di informazioni ed assistenza sulle procedure di acquisto offline
- Se hai bisogno di altre informazioni tecnico informatiche
- Se non hai trovato risposta tra gli argomenti elencati



Cliccando su + si apre una breve illustrazione del servizio corrispondente alla voce selezionata, nella quale vengono fornite informazioni estratte dalle corrispondenti pagine del Sito Istituzionale: ciò consente al cittadino una più netta e fruibile definizione dei confini e degli ambiti della sua casistica/problematica.

In fondo alla descrizione del servizio compare un "Contattaci": dopo il click, si apre una mail con indirizzo già impostato verso la casella di posta elettronica competente rispetto al servizio descritto: ciò assicura l'univocità del destinatario, evitando plurimi invii da parte del cittadino o inutili inoltri da parte della Struttura destinataria a quella competente nella risposta.

Si riportano di seguito le voci dell'argomento "Altro" e il corrispondente indirizzo di posta elettronica:

Se hai bisogno di informazioni utili per l'automobilista in viaggio in Italia e all'estero; informazioni turistiche sull'Italia per i viaggiatori stranieri; cartografia e pubblicazioni ACI; contrassegni autostradali Austria e Svizzera; assistenza turistica internazionale; documenti doganali:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: infoturismo@aci.it)

Se hai bisogno di informazioni ed assistenza relative alle visure effettuate tramite internet:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: visurenet@aci.it)

Se hai bisogno di informazioni ed assistenza per il calcolo della distanza chilometrica tra due località:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: distanzechilometriche@aci.it)

Se hai bisogno di informazioni relative alla fornitura di dati PRA ed ai servizi di consultazione della Banca Dati PRA:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: ufficioservizialeppaemercatoautomotive@aci.it)

Se hai bisogno di informazioni relative a costi d'esercizio e fringe benefits (escluse le problematiche di carattere fiscale e contrattuale) ed attività dell'area statistica dell'ACI:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: infostat@aci.it)



Se hai bisogno di informazioni relative a studi e ricerche ed attività della Fondazione Caracciolo:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: infostudi@aci.it)

Se hai bisogno di informazioni sui corsi di guida sicura:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: guidasicuravallelunga@aci.it)

Se hai bisogno di informazioni ed assistenza sulle procedure di acquisto off line:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: infoapprovigionamenti@aci.it)

Se hai bisogno di altre informazioni tecnico informatiche:

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica corrispondente: webmaster@aci.it)

Se non hai trovato risposta tra gli argomenti elencati

(Il tasto "Contattaci" apre una email con indirizzo preimpostato della casella di posta elettronica urp@aci.it).

Argomento "Ringraziamenti e reclami"

Una delle funzioni istituzionali dell'URP è la promozione dell'ascolto dei cittadini e dei processi di verifica della qualità e del gradimento dei servizi offerti. Quale miglior modo di rilevare la soddisfazione del cliente se non agevolare e semplificare l'invio delle segnalazioni rispetto ai servizi ricevuti?

E' stato quindi inserito nella Procedura guidata un form per l'invio all'URP (Centrale o locale) di ringraziamenti, reclami e suggerimenti da parte del cliente.

Il quarto ed ultimo argomento della Procedura guidata si presenta con la schermata di seguito riportata:

Ringraziamenti e reclami

ACI pone grande attenzione alla qualità del servizio e alla soddisfazione del cliente.
Per noi è importante conoscere la tua opinione.

AVANTI >



Cliccando su "AVANTI" viene proposto il seguente form:

Richiesta informazioni

Argomento: Ringraziamenti e reclami.

Se la tua segnalazione è generica, seleziona il campo vuoto nel menù Provincia.

I campi contrassegnati con un asterisco * sono obbligatori

* **Oggetto:** Ringraziamento ▼

* **Provincia:** ▼

* **Ambito:** PRA ▼

* **Message** (Attenzione, il testo non può superare i 2000 caratteri):

Allegati (Fino a tre del tipo JPG o PDF, dimensione massima complessiva 1 Mb):

Scegli file Nessun file selezionato

Scegli file Nessun file selezionato

Scegli file Nessun file selezionato

INVIA **Torna indietro**

Il form prevede quattro campi obbligatori:

- "*Oggetto", che apre un menu a tendina con tre campi:
 - Ringraziamento
 - Reclamo
 - Suggestione
- "*Provincia", che apre un menu a tendina con in alto un campo vuoto e poi l'elenco delle province.
Se viene selezionata la provincia di interesse, il form così compilato viene



inviato all'indirizzo di posta elettronica dell'URP della provincia selezionata.

Se viene valorizzata una provincia senza sede PRA (es. Monza Brianza), il form viene indirizzato all'URP della provincia di riferimento (nell'esempio, urpmilano@aci.it).

Se viene selezionato il campo vuoto in alto nel menu a tendina, il form viene inoltrato all'indirizzo a urp@aci.it.

In ogni caso, gli indirizzi di posta elettronica dell'URP Centrale e degli URP Territoriali non sono mai visibili dall'esterno;

- “*Ambito”, che apre un menu a tendina con i seguenti campi:
 - PRA
 - Ufficio Assistenza Bollo
 - Ufficio Relazioni con il Pubblico
 - Automobile Club Provinciale
 - Delegazione ACI
 - Studio di consulenza automobilistica
 - Altro (specificare....)

Se vengono selezionati i primi sei campi, il form viene inviato all'indirizzo di posta elettronica dell'URP della provincia selezionata.

Se viene selezionato il campo “Altro”, il form viene indirizzato a urp@aci.it.

Gli indirizzi di posta elettronica dell'URP Centrale e degli URP Territoriali non sono comunque visibili dall'esterno.

“*Messaggio” , che è obbligatorio e può contenere al massimo 2000 caratteri, superati i quali, al tentativo di invio del form, l'utente visualizza l'alert:

“Il campo MESSAGGIO supera il massimo numero di caratteri consentito”.

Anche in questo caso è data all'utente la possibilità di allegare fino a tre file dei formati .jpg o .pdf per una dimensione complessiva massima pari a 1 Mb.

Una volta che il cliente ha inviato il form, gli compare il messaggio:

“Grazie per averci inviato la richiesta.

L'Ufficio ACI di competenza risponderà al tuo quesito attraverso il tuo indirizzo di posta.”

All'indirizzo di posta elettronica dell'URP Centrale (se è stato valorizzato il campo vuoto nel menu “*Provincia”) o periferico (corrispondente alla provincia selezionata o di riferimento della stessa), perviene una mail analoga alla seguente:

“From: **Contact Center URP** <noreply@aci.it>

Date: 2016-04-20 10:55 GMT+02:00

Subject: Richiesta Informazioni sull'argomento "RINGRAZIAMENTI E RECLAMI"

L'utente **MARIO ROSSI** ha inviato questa richiesta

Oggetto: ringraziamento



Automobile Club d'Italia

Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico

Targa: non presente
Provincia: RO
Ambito: Ufficio Relazioni con il Pubblico
Messaggio: Prova

Siete pregati di non rispondere a questa email, utilizzare l'indirizzo dell'utente che è **MROSSI@GMAIL.COM** "

L'URP destinatario riscontrerà al quesito attraverso l'indirizzo del cliente indicato in fondo alla mail.

Invio di mail da parte dell'utente non attraverso la Procedura guidata per argomenti

Il Contact Center URP, come anticipato in precedenza (pg. 1), si pone l'obiettivo di istituire un accesso unico del cittadino all'URP, integrando nella Procedura guidata per argomenti le principali informazioni sui servizi erogati dall'Ente e consentendo al cittadino di inviare un form o una mail senza dover individuare il destinatario competente.

In tutte le pagine del Sito istituzionale e dei siti web locali sono stati eliminati i riferimenti di posta elettronica degli URP centrale e periferici, che sono stati sostituiti da un link ipertestuale "Contatta l'URP", che rimanda alla nuova home page di URP.

Potrà però capitare che un cittadino, che già conosce gli indirizzi di posta elettronica dell'URP, scriva direttamente, bypassando la Procedura guidata.

In tal caso, per i primi tempi dal rilascio in esercizio del Contact la procedura, alle mail che non sono state filtrate ed inviate dal Contact Center URP, dovrà essere fornito riscontro con il seguente testo:

"ACI mira al progressivo miglioramento dell'offerta di servizi all'utenza. Per questo, ti chiediamo di formulare i prossimi quesiti utilizzando la procedura appositamente predisposta, attraverso il seguente link http://www.aci.it/laci/urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico.html?no_cache=1."

Non appena possibile, in luogo dell'invio manuale, verrà predisposto l'invio di una mail *no reply* automatica.