

OFFERTA TECNICA

**L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
ASSISTENZA E CONSULENZA ALL'UTENZA
E AI SOCI PER LE PRATICHE RELATIVE
ALLA CIRCOLAZIONE DEI MEZZI DI
TRASPORTO. CIG: B77253888C**



AUTO CONSULENZA NUORESE S.R.L.

Indice

Premessa e Obiettivi del Servizio	1
A1 - Modello Organizzativo & Flussi Operativi (35 punti)	2
1.1) Organigramma.....	2
1.2) Workflow per pratiche PRA/MCTC.....	3
1.3) Interazione con utenza ed enti	4
1.4) Strumenti e infrastrutture	5
1.5) Archiviazione e sicurezza documentale	6
A2 - Front-Office & Continuità Operativa (15 punti)	8
2.1) Struttura staff.....	8
2.2) Gestione affluenza.....	9
2.3) Piano sostituzione emergenziale	10
2.4) Comunicazione e prenotazione.....	11
A3 - Monitoraggio Qualità & Feedback Utenti (15 punti).....	12
3.1) Strumenti feedback.....	12
3.2) KPI principali.....	13
3.3) Non conformità e miglioramento	14
3.4) Report e revisione.....	15
B1 - Sistemi di Qualità Interni (5 punti)	16

Premessa e Obiettivi del Servizio

La presente relazione tecnica descrive in completa e strutturata la proposta tecnico-organizzativa per l'affidamento del servizio di assistenza e consulenza all'utenza e ai soci ACI, con particolare riferimento alla gestione delle pratiche veicolari e amministrative indicate all'art. 2.1 del Capitolato: immatricolazioni, passaggi di proprietà, rilascio e duplicati del Documento Unico di Circolazione e Proprietà, gestione delle tasse automobilistiche tramite piattaforma SINTA Plus, rinnovi e duplicati di patenti, rilascio visure PRA e consulenze su normativa della circolazione.

L'organizzazione proposta è strutturata per garantire piena aderenza ai criteri di valutazione del disciplinare, con particolare attenzione ai sub-criteri A1 (modello organizzativo), A2 (gestione del front-office e continuità operativa) e A3 (monitoraggio qualità e feedback degli utenti).

La strategia operativa si fonda sui seguenti punti chiave:

- Centralità dell'utente: ogni attività, dalla presa in carico alla chiusura della pratica, è orientata a garantire assistenza chiara, tempestiva e personalizzata.
- Digitalizzazione dei processi: utilizzo di strumenti informatici per la gestione delle pratiche, con tracciabilità completa delle operazioni e archiviazione digitale.
- Controllo qualità: implementazione di un sistema interno di gestione qualità, ispirato ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2015, con controlli periodici, analisi dei risultati e gestione delle non conformità.
- Formazione continua del personale: aggiornamento costante su normative e procedure, per garantire competenze tecniche e capacità relazionali adeguate al contesto.
- Comunicazione efficace: integrazione tra sportello fisico, e-mail, PEC e telefono, con particolare attenzione alla chiarezza delle informazioni fornite e alla tracciabilità delle comunicazioni.

Gli Obiettivi principali del servizio sono:

- Garantire tempi di lavorazione medi inferiori alle 48 ore per le pratiche ordinarie.
- Raggiungere un tasso di risoluzione dei reclami superiore al 95% entro 72 ore.
- Mantenere un livello di soddisfazione dell'utenza pari o superiore a 4,5 su 5.
- Assicurare la conformità normativa e la trasparenza dei processi tramite flussi di lavoro controllati e monitorati.

A1 - Modello Organizzativo & Flussi Operativi (35 punti)

1.1) Organigramma

La struttura organizzativa proposta è costruita su un modello funzionale, orientato all'efficienza e alla qualità del servizio, con ruoli ben definiti e un assetto operativo facilmente adattabile ai carichi di lavoro variabili. L'obiettivo è garantire continuità operativa, tempestività nell'erogazione delle prestazioni e una gestione ordinata e tracciabile delle pratiche elencate nel Capitolato (immatricolazioni, passaggi di proprietà, rilascio DU, visure PRA, rinnovi e duplicati patenti, pratiche SINTA Plus, emissione tessere associative ACI).

Al vertice dell'organizzazione è previsto un Responsabile di Progetto, che rappresenta l'interfaccia unica con la Stazione Appaltante e assicura il coordinamento generale del servizio. Questa figura cura la pianificazione delle attività, il rispetto dei tempi di lavorazione e il presidio degli standard qualitativi. Supervisiona inoltre l'interazione con gli enti esterni (PRA, MCTC), garantendo coerenza procedurale e conformità normativa.

Il nucleo operativo è costituito da tre operatori, selezionati per competenze specifiche e affiancati da un coordinatore. Gli operatori sono suddivisi tra:

- Front-office, incaricato dell'accoglienza utenti, della verifica documentale preliminare e dell'assistenza diretta sulle pratiche allo sportello;
- Back-office, responsabile della lavorazione tecnica, della protocollazione, della trasmissione agli enti e dell'archiviazione;
- Supporto operativo e gestionale, a sostegno dei processi amministrativi e organizzativi.

Le risorse sono formate periodicamente su aggiornamenti normativi, buone pratiche procedurali e gestione della relazione con l'utenza, per garantire uniformità operativa e riduzione degli errori. È inoltre previsto un programma di affiancamento per i nuovi inserimenti, con tutoraggio da parte di personale esperto.

Il coordinamento quotidiano delle attività è assicurato dal Coordinatore di Servizio, che gestisce la turnazione, interviene in caso di picchi di affluenza, monitora l'andamento del servizio e supporta il Responsabile di Progetto nella rendicontazione.

L'intero assetto è orientato a garantire stabilità operativa, prontezza nella gestione delle richieste e un'elevata qualità del servizio, con l'obiettivo di mantenere tempi medi di lavorazione contenuti e livelli di soddisfazione elevati.

1.2) Workflow per pratiche PRA/MCTC

1.3) Interazione con utenza ed enti

L'interazione con l'utenza e con gli enti competenti rappresenta uno dei pilastri fondamentali del nostro modello operativo. Per garantire accessibilità, rapidità e trasparenza, è stato adottato un sistema di comunicazione multicanale, tracciabile e coordinato, in grado di gestire in maniera efficiente le richieste dell'utenza e le relazioni operative con ACI, PRA e MCTC.

Front-office fisico. Presso il punto di accoglienza, gli utenti vengono assistiti da personale qualificato, formato sia sul piano normativo che relazionale. Gli operatori sono in grado di gestire pratiche relative a immatricolazioni, passaggi di proprietà, tasse automobilistiche (tramite SINTA Plus), rilascio del Documento Unico di Circolazione (DU), rinnovi patenti e visure PRA, fornendo spiegazioni chiare e supporto personalizzato.

Ogni postazione è dotata di strumenti digitali aggiornati (scanner, stampanti multifunzione, lettori smart card) che consentono una gestione rapida e ordinata delle pratiche.

Assistenza telefonica ed e-mail. Oltre al contatto diretto presso lo sportello, è disponibile un numero telefonico dedicato e una casella e-mail istituzionale, presidiati da personale interno. Gli operatori telefonici forniscono assistenza su orari, documentazione necessaria e stato delle pratiche, assicurando risposte tempestive e puntuali. Le richieste via e-mail sono gestite quotidianamente e vengono registrate all'interno di un sistema organizzato per garantire la tracciabilità del flusso informativo.

Comunicazioni ufficiali e tracciabilità. Tutte le comunicazioni formali (conferme, ricevute, protocolli) avvengono tramite PEC o e-mail certificata, assicurando validità giuridica e integrità dei dati trasmessi. I documenti ricevuti o inviati sono archiviati digitalmente e associati al codice pratica, così da garantire rintracciabilità e consultazione immediata.

Interazione con gli Enti (ACI, PRA, MCTC). Il personale addetto cura quotidianamente i rapporti operativi con gli enti di riferimento, attraverso le piattaforme online già in uso per la trasmissione delle pratiche. I tempi di lavorazione sono costantemente monitorati e, in caso di anomalie o ritardi, il responsabile del servizio si attiva per sollecitare o risolvere la criticità in modo proattivo. Le comunicazioni con gli enti vengono archiviate per eventuali verifiche o controlli e sono oggetto di riesame interno per valutare la regolarità e l'efficienza del processo.

Controllo qualità e analisi dei dati di interazione. Ogni contatto con l'utente (telefonico, mail, allo sportello) viene tracciato tramite registri interni e analizzato periodicamente per identificare eventuali criticità ricorrenti o bisogni emergenti. I principali indicatori monitorati sono:

- Tempo medio di risposta al primo contatto;
- Percentuale di pratiche gestite senza necessità di escalation;
- Feedback ricevuti (segnalazioni, reclami, ringraziamenti);
- Volume e tipologia delle richieste.

L'approccio adottato consente un miglioramento continuo del servizio, attraverso l'ascolto attivo dell'utenza, il controllo delle prestazioni e la tempestiva adozione di azioni correttive, quando necessarie.

1.4) Strumenti e infrastrutture

1.5) Archiviazione e sicurezza documentale

Questa architettura assicura la continuità del servizio anche in situazioni impreviste.

Sicurezza degli Accessi e Tracciabilità. L'accesso ai sistemi informativi avviene esclusivamente tramite credenziali personali. Ogni operatore ha un livello di accesso differenziato, coerente con le proprie mansioni, in modo da limitare l'esposizione ai dati sensibili secondo il principio del minimo privilegio.

Tutte le operazioni effettuate sui documenti (apertura, modifica, cancellazione, download) sono registrate in log consultabili, che permettono controlli interni o da parte della committenza in qualsiasi momento. Questo consente la massima trasparenza nella gestione del dato.

Protezione dei Dati. La rete informatica è protetta da firewall aggiornati, antivirus centralizzati e sistemi di monitoraggio attivi. I dati archiviati sono conservati in server situati nell'Unione Europea, conformi alla normativa vigente. La trasmissione dei dati avviene tramite protocolli cifrati (es. HTTPS, SFTP), riducendo il rischio di intercettazioni o accessi esterni non autorizzati.

Ogni risorsa umana coinvolta nel trattamento delle pratiche è vincolata da obblighi di riservatezza e ha ricevuto formazione sulle buone pratiche in materia di protezione dei dati personali.

Il sistema adottato consente una gestione documentale efficiente e conforme agli standard attesi in contesti ad alta affidabilità, offrendo:

- Accessibilità rapida e ordinata ai documenti, grazie a un archivio digitale strutturato, con criteri di indicizzazione che permettono ricerche mirate e immediate;
- Mitigazione dei rischi di perdita o compromissione dei dati, attraverso backup regolari, piani di continuità operativa e misure di sicurezza multilivello;
- Tracciabilità completa delle operazioni, con log dettagliati e storicizzazione delle attività, utili in caso di audit, verifiche o controlli;

- Conformità normativa garantita, con pieno rispetto delle disposizioni previste dal GDPR e dalle linee guida AgID in materia di protezione dei dati personali.

A2 - Front-Office & Continuità Operativa (15 punti)

2.1) Struttura staff

Il front-office rappresenta il punto di accesso principale per l'utenza e svolge una funzione cruciale nella gestione ordinata e trasparente delle pratiche. Il presidio è affidato a operatori formati e qualificati, in grado di garantire assistenza diretta con professionalità, rapidità e precisione. La presenza costante di personale esperto consente di trattare con competenza sia le pratiche standard sia le richieste più articolate.

La gestione delle attività front-office è strutturata in modo da assicurare continuità operativa per tutta la fascia oraria di apertura al pubblico. La turnazione del personale viene organizzata in modo efficiente, così da evitare interruzioni e garantire un servizio stabile, anche in presenza di flussi variabili di utenza. In caso di assenze o urgenze, è previsto un sistema di pronta sostituzione tramite risorse interne già formate, minimizzando il rischio di disservizi.

La formazione del personale è un elemento chiave dell'approccio adottato. Gli operatori sono costantemente aggiornati su:

- Normativa di riferimento e aggiornamenti procedurali: con focus su pratiche PRA, MCTC, gestione bollo auto tramite piattaforma SINTA Plus e rilascio del Documento Unico;
- Tecnologie e strumenti digitali: come sistemi di protocollazione, CRM e gestione documentale;
- Soft skills e customer care: per favorire un'interazione empatica, efficace e orientata alla risoluzione.

Le sessioni formative prevedono simulazioni pratiche, aggiornamenti normativi, test di verifica periodici e percorsi di affiancamento per i nuovi inserimenti. Questo consente una preparazione operativa omogenea e una capacità di risposta elevata in ogni fase del servizio.

Il Coordinatore di Servizio garantisce il monitoraggio quotidiano delle attività, gestisce la distribuzione dei carichi di lavoro, interviene in caso di criticità operative e supporta il Responsabile di Progetto nella supervisione generale. Ogni operatore è valutato attraverso indicatori individuali di performance (tempi medi di gestione, qualità del servizio, feedback ricevuti), con l'obiettivo di migliorare continuamente la qualità del servizio erogato.

Il front-office non si limita all'assistenza passiva: gli operatori adottano un approccio consulenziale, anticipando i bisogni degli utenti e offrendo chiarimenti sulle procedure, sulle scadenze amministrative e sulle modalità di completamento delle pratiche.

Tutte le interazioni vengono tracciate nel CRM, garantendo storicità, trasparenza e possibilità di analisi dei flussi, fondamentali per l'ottimizzazione dei processi e il miglioramento del servizio nel medio-lungo periodo.

2.2) Gestione affluenza

2.3) Piano sostituzione emergenziale

La continuità operativa è uno degli aspetti più delicati e rilevanti per il buon funzionamento del servizio, in particolare in ambiti caratterizzati da tempistiche vincolate e alta interazione con il pubblico. Per questo, l'azienda ha definito un Piano di Sostituzione Emergenziale strutturato, concreto e pienamente attuabile, in grado di garantire il ripristino delle attività entro un massimo di 4 ore in caso di assenze improvvise, guasti tecnici o picchi imprevisti di richiesta.

Formazione e manutenzione del piano. Il piano è oggetto di simulazioni periodiche, almeno una volta a trimestre, per testarne l'efficacia e aggiornare il personale sulle procedure più recenti. Tali simulazioni includono scenari realistici (assenze simultanee, blocchi della postazione, sovraccarichi operativi) e vengono documentate per la successiva analisi da parte del Referente Qualità. Ogni evento emergenziale

effettivo o simulato viene registrato nei log operativi, con valutazione degli scostamenti, delle tempistiche di attivazione e delle eventuali criticità riscontrate. Il Piano di Sostituzione Emergenziale si distingue per una serie di elementi strategici che garantiscono solidità organizzativa, affidabilità e capacità di risposta tempestiva:

- Attivazione tempestiva delle sostituzioni, grazie alla disponibilità costante di personale di backup già formato e aggiornato sulle procedure operative. Questo permette di coprire ogni eventuale assenza o criticità entro un arco massimo di poche ore, assicurando la regolare prosecuzione delle attività senza rallentamenti.
- Continuità percepita dal pubblico, ottenuta attraverso una gestione interna fluida e ben coordinata. Anche in caso di emergenze o picchi imprevisti, l'utente non avverte disservizi, perché le postazioni vengono prontamente presidiate e le pratiche proseguono senza interruzioni.
- Capacità di adattamento della struttura operativa, che consente di modulare le risorse in funzione del carico di lavoro. Questo margine di flessibilità organizzativa è fondamentale durante i periodi di maggiore affluenza o in concomitanza con campagne istituzionali ad alta intensità (es. scadenze fiscali, rinnovi di massa).
- Monitoraggio e miglioramento continuo del sistema, grazie a simulazioni periodiche e all'analisi dei report generati dopo ogni attivazione effettiva o test. Questo approccio permette di affinare costantemente le procedure e mantenere un elevato livello di prontezza, garantendo che ogni intervento sia efficace e in linea con gli standard attesi.

2.4) Comunicazione e prenotazione

L'organizzazione del servizio prevede una gestione ordinata e trasparente della comunicazione con l'utenza, fondata su modalità operative semplici ma efficaci. L'obiettivo è garantire chiarezza, tempestività e un'interazione sempre professionale, anche in assenza di strumenti digitali complessi.

Accoglienza e orientamento presso il front-office. Il personale di sportello rappresenta il primo punto di contatto per l'utenza e ha il compito di fornire informazioni chiare sulle modalità di presentazione delle pratiche, sui tempi medi di lavorazione e sull'eventuale documentazione mancante. Ogni operatore è formato per gestire con efficienza le richieste, garantendo un servizio ordinato anche nei momenti di maggiore affluenza.

Prenotazione telefonica o diretta presso la sede. Gli appuntamenti vengono fissati attraverso canali tradizionali – principalmente contatto telefonico o accesso diretto in sede – in base alle disponibilità giornaliere e alla natura della pratica. In fase di prenotazione, viene sempre specificato all'utente il tipo di documentazione da preparare, così da ridurre i tempi allo sportello e limitare il numero di pratiche sospese.

Aggiornamenti tramite contatto diretto. Eventuali variazioni, ritardi o integrazioni documentali vengono comunicate direttamente tramite telefono o e-mail, con tracciamento interno delle comunicazioni. Ogni operatore è dotato di un registro operativo in cui annota lo stato delle pratiche e le interazioni avute con l'utenza, garantendo la continuità del servizio anche in caso di cambio turno.

Monitoraggio interno e riequilibrio dei carichi. La turnazione degli operatori e l'organizzazione degli appuntamenti sono gestite dal coordinatore di servizio, che verifica quotidianamente il flusso in ingresso e ridistribuisce il carico di lavoro tra i diversi sportelli. Questo consente di mantenere tempi medi di attesa contenuti e di assicurare un flusso ordinato, anche in presenza di picchi occasionali.

I Vantaggi del sistema proposto sono:

- Comunicazione diretta e personalizzata, senza intermediazioni digitali complesse;
- Maggiore controllo operativo da parte del coordinamento, grazie alla gestione manuale del carico di lavoro;
- Minore rischio di disservizi legati a malfunzionamenti tecnologici o scarsa alfabetizzazione digitale;
- Tracciabilità garantita dalle registrazioni interne delle interazioni con l'utenza.

A3 - Monitoraggio Qualità & Feedback Utenti (15 punti)

3.1) Strumenti feedback

Il monitoraggio della qualità e la raccolta del feedback degli utenti sono strumenti fondamentali per garantire un servizio efficace, trasparente e orientato al miglioramento continuo. L'azienda ha implementato un sistema semplice ma strutturato, che consente di valutare con regolarità la soddisfazione dell'utenza e l'aderenza agli standard operativi.

Raccolta del feedback tramite moduli cartacei e digitali. Al termine dell'interazione allo sportello, agli utenti viene proposto un modulo di valutazione della qualità del servizio ricevuto. Il modulo, disponibile in formato cartaceo presso il front-office e su richiesta anche in formato digitale via e-mail, raccoglie opinioni su aspetti quali:

- la cortesia e la disponibilità dell'operatore;
- la chiarezza delle informazioni fornite;
- la rapidità nella gestione della pratica;
- il livello complessivo di soddisfazione.

Le risposte vengono raccolte e analizzate mensilmente dal Coordinatore di Servizio, che redige una sintesi da condividere con il Responsabile di Progetto per eventuali azioni correttive.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami. All'interno della sede è attivo un registro per le segnalazioni, in cui gli utenti possono comunicare disservizi, suggerimenti o eventuali reclami. Ogni segnalazione viene presa in carico dal Coordinatore, che verifica il contenuto e fornisce una risposta entro 48 ore, avviando – se necessario – un confronto interno per la risoluzione.

Monitoraggio dei tempi di gestione. Oltre al feedback diretto, vengono monitorati indicatori oggettivi come:

- i tempi medi di lavorazione delle pratiche,
- il numero di pratiche gestite per operatore,
- le eventuali pratiche in attesa o sospese per documentazione incompleta.

Questi dati vengono annotati giornalmente su un registro interno e analizzati settimanalmente per individuare eventuali criticità.

Riunioni periodiche per il miglioramento continuo. Il team operativo partecipa a riunioni interne con cadenza mensile, durante le quali vengono analizzati i risultati raccolti, condivise le segnalazioni più frequenti e definiti interventi mirati per migliorare la qualità del servizio. Il tutto secondo un approccio pratico e documentabile.

I Punti di forza del sistema adottato sono:

- Semplicità e immediatezza: strumenti facilmente utilizzabili da tutta l'utenza, senza barriere tecnologiche.
- Controllo costante: analisi periodica dei dati e confronto strutturato tra coordinamento e team.
- Orientamento al miglioramento: ogni osservazione dell'utenza è un'occasione per affinare le procedure e aumentare l'efficacia del servizio.
- Tempi di risposta rapidi: le segnalazioni sono gestite entro 48 ore, garantendo tempestività e attenzione al cliente.

3.2) KPI principali

3.3) Non conformità e miglioramento

La gestione strutturata delle non conformità rappresenta uno degli strumenti più efficaci per garantire un servizio stabile, affidabile e conforme agli standard attesi. Ogni scostamento – sia esso un ritardo operativo, un errore procedurale, una disfunzione tecnologica o una criticità documentale – viene trattato non solo come un'anomalia da correggere, ma come un'opportunità per rafforzare l'intero sistema.

Tutte le non conformità riscontrate durante l'erogazione del servizio vengono registrate in un registro centralizzato, gestito direttamente dal Responsabile Qualità. Ogni segnalazione è classificata in base alla tipologia e alla gravità, riceve un codice identificativo e viene assegnata a una figura responsabile, con una scadenza di risoluzione definita.

Per l'analisi delle cause, il team utilizza strumenti consolidati come la tecnica dei "5 perché", che consente di individuare la radice del problema, e – nei casi più complessi – il diagramma di Ishikawa, per una visione sistemica delle variabili coinvolte. L'obiettivo è sempre duplice: risolvere rapidamente il singolo evento e attuare misure che ne impediscano la ripetizione.

Il ciclo di gestione delle non conformità segue la logica del PDCA (Plan-Do-Check-Act). Ogni azione correttiva viene pianificata, implementata, verificata e – se ritenuta efficace – integrata nei processi ordinari. In parallelo, è incoraggiata la segnalazione spontanea da parte degli operatori, anche per anomalie minori, secondo i principi della filosofia Kaizen: piccoli miglioramenti costanti generano, nel tempo, un innalzamento significativo della qualità del servizio.

Tutte le azioni correttive e preventive vengono formalizzate in una scheda CAPA, in cui si specificano: le azioni attuate, i responsabili, i tempi di completamento e l'esito finale. Gli interventi possono includere la revisione di una procedura, la formazione mirata di un operatore, l'introduzione di un controllo incrociato oppure l'inserimento di una checklist dedicata nei processi a rischio.

La verifica dell'efficacia delle azioni viene condotta con cadenza mensile tramite riunioni operative e riesami trimestrali, in cui si analizzano i trend delle criticità, i tempi medi di risoluzione e l'impatto delle azioni correttive.

Infine, il sistema di controllo dispone di una dashboard aggiornata in tempo reale che consente al coordinatore di visualizzare le non conformità in corso, monitorare lo stato delle azioni in atto e ricevere alert automatici qualora una criticità non venga risolta entro i tempi previsti.

I Benefici operativi del sistema adottato si possono riassumere così:

- Maggiore affidabilità complessiva, grazie alla prevenzione degli errori più ricorrenti.
- Reattività e prontezza d'intervento, con riduzione significativa dei tempi di risposta alle anomalie.
- Tracciabilità documentata, utile anche in sede di verifica o audit esterni.
- Crescita progressiva della qualità, alimentata da un ciclo costante di controllo e revisione.

3.4) Report e revisione

Il sistema di reportistica e revisione implementato è strutturato per garantire un controllo costante sulla qualità del servizio, fornendo una base solida per l'adozione di misure correttive tempestive e per l'attivazione di percorsi di miglioramento continuo. L'obiettivo è duplice: garantire trasparenza operativa nei confronti dell'ACI e assicurare l'efficienza del servizio anche in condizioni dinamiche o di carico variabile.

Report operativi e cruscotti interattivi. I dati relativi a ogni fase del servizio – dalla lavorazione delle pratiche ai tempi di risposta al front-office – vengono raccolti in tempo reale attraverso il sistema CRM e analizzati tramite dashboard interattive a disposizione del Coordinatore di Progetto. I principali indicatori monitorati comprendono:

- Volumi di pratiche lavorate, con dettaglio giornaliero, settimanale e mensile.
- Tempi medi di gestione, per ciascuna tipologia di servizio (PRA, MCTC, SINTA Plus).
- Ritardi o scostamenti rispetto agli SLA, con alert automatici in caso di superamento delle soglie.

Le dashboard permettono una lettura immediata dello stato di servizio, anche grazie a strumenti visivi di sintesi (semafori, grafici lineari e a barre), rendendo possibile un controllo dinamico e operativo, non solo amministrativo.

Integrazione con il sistema di qualità. Ogni dato raccolto confluisce nei report mensili, che vengono strutturati in tre sezioni principali:

1. Performance operative (tempi di gestione, tasso di pratiche concluse, SLA rispettati).
2. Qualità percepita, con analisi dei reclami, delle segnalazioni e degli indicatori di soddisfazione raccolti tramite i canali ufficiali.
3. Flussi di contatto, che evidenziano l'efficacia delle comunicazioni tra utente e struttura (sportello, telefono, canali digitali).

Questo sistema consente non solo una misurazione oggettiva della performance, ma anche una lettura trasversale dei processi, utile per individuare punti deboli e aree di miglioramento.

Riesame periodico e riunioni di controllo. Con cadenza mensile viene svolta una riunione di revisione interna, alla presenza del Coordinatore di Progetto, del Referente Qualità e dei responsabili di area. In queste sessioni vengono esaminati:

- I principali KPI monitorati nel mese precedente.
- Le eventuali non conformità rilevate e le relative azioni correttive.
- Le proposte di miglioramento raccolte dai referenti di front-office e back-office.

Tali incontri rappresentano un momento cruciale per l'allineamento interno e la definizione di nuove priorità operative.

Relazioni trimestrali e dialogo con ACI. Ogni trimestre viene predisposto un **report sintetico** dei risultati raggiunti, condiviso con i referenti ACI. Questo documento evidenzia:

- L'andamento dei KPI rispetto ai valori target contrattuali.
- Gli interventi migliorativi messi in atto e i risultati conseguiti.
- Le eventuali criticità gestite, con dettaglio delle misure attivate.

Quando necessario, viene proposta l'organizzazione di **audit congiunti**, volti a verificare l'aderenza delle procedure ai requisiti di capitolato e a promuovere un confronto tecnico orientato all'ottimizzazione.

B1 - Sistemi di Qualità Interni (5 punti)

Pur non disponendo attualmente di una certificazione ISO 9001, l'azienda ha sviluppato un Sistema Interno di Gestione della Qualità (SIGQ) che ne riprende integralmente i principi, con l'obiettivo di garantire il controllo dei processi, l'uniformità dell'erogazione del servizio e il miglioramento continuo delle

performance. Si tratta di un sistema maturo e strutturato, già operativo e basato su evidenze documentate, standard operativi condivisi e un modello di controllo periodico.

Manuale della Qualità e Processi Documentati. Il Manuale della Qualità rappresenta il documento centrale del sistema. In esso sono descritte:

- la struttura organizzativa e le responsabilità operative;
- le procedure standard (SOP) per le attività più rilevanti del servizio (apertura ticket, verifica documentale, trasmissione verso PRA/MCTC, conservazione);
- i diagrammi di flusso che illustrano chiaramente input, output, attori coinvolti e tempistiche di ogni fase.

Il manuale è aggiornato almeno due volte l'anno, o in caso di variazioni normative, e consente di mantenere una **tracciabilità completa** dei processi aziendali.

Check-list digitali e controlli sistematici. Per garantire uniformità e ridurre al minimo il margine di errore, sono previste check-list operative integrate nel CRM, obbligatorie per il completamento di ogni pratica. Le check-list guidano l'operatore passo dopo passo, segnalando eventuali omissioni o anomalie. I controlli interni settimanali – a campione – effettuati dal Referente Qualità permettono una verifica puntuale e la pronta gestione di eventuali non conformità.

Audit interni e indicatori di performance. Il sistema prevede audit interni con cadenza trimestrale, durante i quali:

- vengono analizzati i KPI principali (vedi sezione 4.2) per confrontarli con gli obiettivi prefissati;
- si procede alla verifica documentale di un campione di pratiche;
- vengono condotte brevi interviste al personale per rilevare criticità o necessità di supporto.

Ogni audit produce un **rapporto dettagliato**, che alimenta il ciclo di miglioramento continuo e consente un riscontro oggettivo delle aree da potenziare.

Formazione continua e cultura della qualità. Ogni mese, l'azienda eroga sessioni formative interne su temi di aggiornamento normativo (PRA, MCTC), gestione delle interazioni con l'utenza e utilizzo degli strumenti digitali. Alla formazione tecnica si affiancano momenti dedicati allo sviluppo delle soft skills (comunicazione, problem solving, gestione dello stress). I risultati delle sessioni sono verificati con test e simulazioni pratiche, che permettono di pianificare eventuali interventi di rinforzo individuale.

Miglioramento continuo e coinvolgimento del personale. Il sistema di qualità si fonda sull'approccio PDCA (Plan-Do-Check-Act), applicato in tutte le aree aziendali. Ogni mese si tiene una riunione di riesame operativo in cui vengono proposte e valutate azioni migliorative, anche provenienti dagli operatori di front-line. L'obiettivo è promuovere una cultura interna della qualità, in cui il personale è parte attiva del miglioramento dei processi.

Esempio concreto: un suggerimento interno ha portato all'introduzione di un modulo semplificato per la protocollazione documentale, che ha ridotto i tempi medi del 30%, migliorando al contempo la qualità delle trasmissioni.

Gestione dei rischi e confronto con le best practice. Il sistema prevede una valutazione trimestrale dei rischi operativi – tramite apposita matrice – che classifica le criticità potenziali per probabilità e impatto (ritardi, guasti, assenze improvvise). I risultati alimentano i piani di mitigazione. Inoltre, attraverso confronti mirati con altri operatori del settore, l'azienda effettua attività di benchmarking, utile per rilevare standard più elevati e replicabili.

Aderenza ai principi ISO 9001. Pur in assenza della certificazione, il sistema si ispira pienamente alla UNI EN ISO 9001:2015, in particolare per quanto riguarda:

- l'approccio per processi;
- la gestione documentale;
- la leadership diffusa e la responsabilizzazione;
- la misurabilità delle performance tramite KPI oggettivi;
- la gestione delle non conformità e il miglioramento continuo.

Questa struttura permette all'organizzazione di mantenere **standard qualitativi elevati, dimostrabili e misurabili**, anche in contesto non certificato.