



AUTOMOBILE CLUB BRINDISI

BRINDISI, 15 aprile 2020

## **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N° 10 IL DIRETTORE DELL'AUTOMOBILE CLUB DI BRINDISI**

VISTO il D.lgs 150/2009;

VISTO il d. Lgs. 198/2009 art. 3 comma 1;

VISTO la delibera CIVIT 88/2010;

VISTA la nota dell'OIV ACI prot. 0000467/11 del 21/07/2011 con la quale veniva evidenziata "la necessità di definire gli standard di qualità dei servizi erogati quale primo passo per la definizione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa";

CONSIDERATO che finora l'AC Brindisi ha fatto riferimento agli standard di qualità definiti dall'Automobile Club d'Italia;

VALUTATA l'opportunità di dotarsi di un sistema di standard di qualità proprio e di sistema di rilevazione della qualità effettivamente erogata che, affiancata da indagini di Customer Satisfaction, possa consentire l'individuazione di possibili aree di miglioramento per allineare l'azione dell'Ente alle aspettative del cittadino/cliente e la formulazione sempre più mirata dei prodotti/servizi.

### **ASSUME LA SEGUENTE DETERMINAZIONE**

1. di adottare gli Standard di qualità dei servizi erogati così come definiti nell'allegato documento "Standard di Qualità dei servizi dell'AC Brindisi";

2. di trasmettere il documento di cui al punto 1) a tutto il personale dell'Ente, della società di Servizi in house e le delegazioni ACI della Provincia affinché siano rispettati e condivisi i valori ivi contenuti e di curarne la pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale.

AUTOMOBILE CLUB BRINDISI  
IL DIRETTORE  
Dr. Antonio BECCARISI