



Automobile Club d'Italia
DIREZIONE GESTIONE E SVILUPPO
PRA, FISCALITA' AUTOMOBILISTICA E
SERVIZI AGLI ENTI TERRITORIALI

Sigg. DIRETTORI COMPARTIMENTALI

Sigg. DIRIGENTI/RESPONSABILI
UFFICI DI AREA METROPOLITANA
DIREZIONI E UNITA' TERRITORIALI

e, p.c. Sigg. DIRETTORI/RESPONSABILI
AUTOMOBILE CLUB

LORO SEDI

OGGETTO: Servizi di Sportello – Modalità di prenotazione per l'utenza privata.

Con il venir meno delle restrizioni applicate per gli accessi agli sportelli PRA nel rispetto delle prescrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria, si ritiene opportuno tornare, seppur gradualmente, ad una più agevole fruizione dei servizi PRA da parte dell'utenza di sportello.

Anche se le esigenze di organizzazione del lavoro e di ottimizzazione dei processi mantengono la necessità di continuare ad erogare i servizi a fronte di una preventiva prenotazione, sempre nei limiti delle disponibilità del singolo Ufficio ed utilizzando gli strumenti che erano già a disposizione prima dell'emergenza sanitaria, si ritiene di dover comunque intervenire per agevolare la fruizione dei servizi PRA da parte del cittadino, semplificandone il più possibile le modalità di accesso; pertanto, sono descritte di seguito le indicazioni utili a tale scopo, per ciascuna modalità di richiesta dei servizi al PRA.

1) Prenotazioni effettuate dall'URP presso gli Uffici e tramite contatto telefonico

Così come d'uso prima dell'emergenza sanitaria, la prenotazione dei servizi di Sportello potrà essere presa in carico dall'URP, sia per gli utenti che si presentino agli sportelli, dichiarando difficoltà nell'effettuare in autonomia la prenotazione tramite accesso al sito istituzionale sulla piattaforma PrenotACI, sia per le richieste pervenute tramite contatto telefonico, analogamente motivate.

Tale modalità di prenotazione, che deve intendersi destinata all'utenza privata, va comunque sempre incanalata tramite la cd. prenotazione odierna, che comporta l'immediato espletamento della richiesta, oppure mediante la prenotazione del servizio in una data successiva, effettuabile con il sistema di prenotazione disponibile sul sito ACI ed anche presso gli Uffici (PrenotACI).



Automobile Club d'Italia

In particolare, la “prenotazione odierna” comporta l'immediato espletamento della pratica e può essere applicata sulla base delle indicazioni procedurali contenute nelle comunicazioni prot. 286/2022 e 3447/2022 di questa Direzione.

Pertanto, nell'ottica del progressivo superamento delle procedure emergenziali, si invitano gli Uffici a consentire sempre l'accesso ai locali da parte dell'utenza, compatibilmente con la disponibilità di spazi ed orari di ricevimento, anche nei casi in cui gli utenti siano privi di preventiva prenotazione.

Pur nel rispetto delle norme a tutela della sicurezza, l'accoglimento dell'utenza va infatti sempre garantita, sia per la distribuzione della modulistica, sia per fornire informazioni sulle modalità ed i diversi canali di accesso ai servizi, sia per la prenotazione dei servizi di sportello mediante l'URP.

Analogamente, va sempre agevolato l'accesso dell'utenza privata per la richiesta di certificazioni e visure, anche in assenza di prenotazione; in tali casi, rimandando comunque agli Uffici la scelta della migliore soluzione organizzativa adatta alla domanda di servizi da parte dell'utenza, potrà essere utile riservare al rilascio di certificazioni e visure richieste dall'utenza privata non prenotata, uno sportello dedicato, seppure non in via esclusiva, su cui concentrare tali richieste (unitamente alle altre tipologie di servizi PRA e compatibilmente con la disponibilità da parte dell'Ufficio).

Considerato il carattere di particolare urgenza, **dovrà essere sempre consentita la presentazione allo sportello fisico senza prenotazione delle richieste di annotazione di pignoramento, sequestro e di domanda giudiziale**, pratiche che attualmente sono espletabili solo via PEC/mail.

2) Servizi a sportello effettuabili tramite richieste via PEC/mail

Sempre nell'ottica del superamento delle procedure di accesso ai servizi PRA, adottate in costanza di emergenza Covid-19 e per garantire una sempre più coerente multicanalità, per tutte le pratiche attualmente richiedibili esclusivamente via PEC/mail, tramite il cd sportello virtuale, verrà gradualmente attivata anche la prenotazione allo sportello del PRA, tramite le procedure in uso (PrenotACI e cd. prenotazione odierna), come anche la prenotazione online da sito istituzionale (PrenotACI).

L'estensione di tale modalità di prenotazione a tutte le pratiche PRA verrà di volta in volta evidenziata sul sito ACI o sul gestionale PRA, in funzione della soluzione scelta dall'utente (prenotazione autonoma da sito ACI o presso lo sportello del PRA).

Va comunque evidenziata, al fine di ottimizzare i processi, l'esigenza di privilegiare sempre e comunque la presentazione via PEC/mail, ove consentita, in quanto rappresenta la modalità più consona alle esigenze di efficienza dei processi PRA.

Nel ringraziare per la collaborazione, si inviano cordiali saluti.

IL DIRETTORE CENTRALE