



## **STANDARD DI QUALITA'**

(art. 1 co. 1 d.lgs. 198/2009; art.28 d.lgs. 150/2009)

**Adottato con determina dirigenziale n. 10 del 15/04/2020**

## 1. Definizione della MAPPA DEI SERVIZI (caratteristiche, modalità di erogazione, tipologia di utenza).

<b>SERVIZI ASSOCIATIVI</b>	
Caratteristiche	<p>Offrire ai Soci e alle loro famiglie in viaggio l'opportunità di muoversi in sicurezza, sia in Italia che all'estero, anche grazie agli accordi ed alle collaborazioni da sempre in essere con gli altri Club europei.</p> <p>Emissione tessere associative all'interno delle quali si collocano, tra gli altri, i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- medico pronto per l'associato e i suoi familiari;</li> <li>- tutela e consulenza legale;</li> <li>- interventi a domicilio in situazioni di emergenza, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;</li> <li>- rivista sociale;</li> <li>- soccorso stradale gratuito;</li> <li>- rimborsi spese;</li> <li>- servizi di pagamento (tessera multifunzione);</li> <li>- servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'AC, vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato.</li> <li>- Attività di gestione del rapporto associativo ponendo in essere iniziative espressamente destinate ai propri soci in diversi ambiti di interesse non solo riferiti direttamente al settore.</li> </ul>
Modalità di erogazione	La sottoscrizione delle tessere ACI avviene attraverso due canali: il canale internet con il quale è possibile associarsi online con carta di credito o attraverso la sottoscrizione e il versamento della quota in una delle 6 Delegazioni (indirette) ACI della Provincia.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, associazioni e PP.AA.
<b>ATTIVITA' DI ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA</b>	
Caratteristiche	Riscossione della tassa automobilistica ed erogazione servizi di assistenza specialistica ai contribuenti e di controllo sull'assolvimento di tale obbligo tributario. Assistenza nei confronti dei cittadini e dei soci a condizioni più vantaggiose per il disbrigo di qualsiasi pratica automobilistica presso il pubblico Registro Automobilistico e il DTT - Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Erogazione dei servizi di Sportello Telematico dell'Automobilista (DPR 358/2000) a clienti professionali e cittadini.
Modalità di erogazione	<p>In particolare, l'AC effettua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- evasione della pratica automobilistica tramite STA (Sportello Telematico dell'Automobilista);</li> <li>- rinnovo patenti con visita medica in sede;</li> <li>- attività di riscossione bollo auto;</li> <li>- gestione servizio "Bollo Sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC);</li> <li>- gestione del contenzioso tributario in convenzione con la Regione Puglia e gestione del servizio rimborsi ed esenzione per disabili.</li> </ul>
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, associazioni e PP.AA.

<b>ATTIVITA' ISTITUZIONALI</b>	
Caratteristiche	Generare e diffondere la cultura della mobilità in sicurezza, attraverso la tutela delle persone in movimento e la rappresentazione ai vari livelli istituzionali delle loro esigenze, la realizzazione di studi e ricerche applicati alla mobilità sostenibile, nonché mediante azioni nel campo della sicurezza e dell'educazione stradale.
Modalità di erogazione	Interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di movers appartenenti alle diverse fasce di età sul tema della prevenzione dell'incidentalità stradale, attraverso attività mirate a stimolare l'assunzione di comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada: - giornate dedicate alla sicurezza stradale; - corsi di guida sicura; - promozione delle Scuole Guida ACI con i nuovi metodi del progetto Ready2Go; - convegni ed incontri sull'educazione stradale; - studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente; - concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, associazioni e PP.AA.
<b>ATTIVITA' ASSICURATIVA</b>	
Caratteristiche	In qualità di Agente Generale della SARA Assicurazioni, offrire servizi assicurativi.
Modalità di erogazione	Gestione con la propria rete agenziale del portafoglio SARA per offrire, in conformità al dettato statutario, un'ampia gamma di prodotti destinati a soddisfare tutte le esigenze di sicurezza degli individui e delle famiglie, non solo in relazione all'auto, ma anche alla casa, al tempo libero, alle attività professionali, alla previdenza per il futuro, con condizioni particolarmente vantaggiose per i Soci ACI.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, associazioni e PP.AA.
<b>ATTIVITA' SPORTIVA</b>	
Caratteristiche	Diffusione e promozione dello sport automobilistico.
Modalità di erogazione	Rilascio delle licenze e di organizzazione dei corsi di prima licenza piloti e ufficiali di gara. Organizzazione di manifestazioni diretta o congiunta con scuderie locali, sponsorizzazioni, collaborazioni o semplice patrocinio delle stesse manifestazioni.
Tipologia di utenza	Licenziati CSAI, Associazioni e Società Sportive, Enti Pubblici, Federazioni sportive e appassionati di sport motoristici.
<b>ATTIVITA' IN MATERIA TURISTICA</b>	
Caratteristiche	Diffusione e promozione del turismo degli automobilisti.
Modalità di erogazione	Iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale. Studio itinerari da diffondere assieme ad altri Automobile Club.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, associazioni e PP.AA.

## 2. Dimensioni della qualità

TIPOLOGIA DI SERVIZI	MODALITA' DI RAPPRESENTAZIONE DELLA QUALITA'	
Servizi associativi	<p><b>Accessibilità:</b> disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione)</p>	<p><b>Fisica:</b> capillarità delle delegazioni nel territorio di competenza, n. sportelli</p>
		<p><b>Multicanale:</b> presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti)</p>
	<p><b>Tempestività:</b> nell'erogazione del servizio dal momento della richiesta</p>	
	<p><b>Trasparenza:</b> in termini di costi associati al servizio e modalità di disponibilità dello stesso</p>	
	<p><b>Efficacia:</b> in termini di rispondenza del servizio o delle prestazioni alle esigenze del richiedente</p>	

TIPOLOGIA DI SERVIZI	MODALITA' DI RAPPRESENTAZIONE DELLA QUALITA'	
Attività di assistenza automobilistica	<p><b>Accessibilità:</b> disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione)</p>	<p><b>Fisica:</b>                      -Capillarità Delegazioni ACI sul territorio                      -Apertura al pubblico                      -Sportelli dedicati al servizio tasse automobilistiche                      - rapporto flusso clientela / tempi d'attesa per pagamento della tassa automobilistica                      - Sportello dedicato allo STA (cittadini/clienti professionali)                      - rapporto flusso clientela / tempi d'attesa per accesso al servizio STA</p>
	<p><b>Tempestività:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi medi di erogazione del servizio di pagamento / assistenza tassa automobilistica</li> <li>• Tempi medi di erogazione del servizio STA</li> </ul>	<p><b>Multicanale:</b>                      Sezioni informative dedicate al servizio nel sito web o canale alternativo rispettivamente per servizio tasse automobilistiche e STA</p> <p>Calcolo preliminare e pagamento via web (link sito <a href="http://www.aci.it">www.aci.it</a>)</p>

	<p><b>Trasparenza:</b> pubblicazione informazioni generali (calcolo, pagamenti tardivi, esenzioni): sito web nazionale e locale Aggiornamento sito web novità normative o variazioni procedurali</p>
	<p><b>Efficacia</b> % annullamento operazioni (esclusi motivi tecnici) % reclami su pratiche di pagamento clienti servizio "Bollo sicuro"</p>

TIPOLOGIA DI SERVIZI	MODALITA' DI RAPPRESENTAZIONE DELLA QUALITA'	
Attività Assicurativa	<p><b>Accessibilità:</b> disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione)</p>	<p><b>Fisica:</b> Capillarità dei punti vendita sul territorio</p>
		<p><b>Multicanale:</b> presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet e/o altri strumenti)</p>
	<p><b>Tempestività:</b> nell'erogazione del servizio dal momento della richiesta. Tempi di liquidazione del sinistro</p>	
	<p><b>Trasparenza:</b> in termini di costi associati al servizio e modalità di disponibilità dello stesso in base ai regolamenti ISVAP</p>	
	<p><b>Efficacia:</b> in termini di rispondenza del servizio o delle prestazioni alle esigenze del richiedente</p>	

TIPOLOGIA DI SERVIZI	MODALITA' DI RAPPRESENTAZIONE DELLA QUALITA'	
Attività Istituzionali	<p><b>Accessibilità:</b> disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione)</p>	<p><b>Fisica:</b> capillarità delle delegazioni nel territorio di competenza, n. sportelli</p>
		<p><b>Multicanale:</b> presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti)</p>
	<p><b>Tempestività</b> nell'erogazione del servizio dal momento della richiesta</p>	
	<p><b>Trasparenza</b> in termini di costi associati al servizio e modalità di disponibilità dello stesso</p>	
	<p><b>Efficacia</b> in termini di rispondenza del servizio o delle prestazioni alle esigenze del richiedente</p>	

TIPOLOGIA DI SERVIZI	MODALITA' DI RAPPRESENTAZIONE DELLA QUALITA'	
Attività Sportiva	<p><b>Accessibilità:</b> disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo</p>	<p><b>Fisica:</b> capillarità delle delegazioni nel territorio di competenza, n. sportelli</p>

	<p>chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione)</p>	<p><b>Multicanale:</b> presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti)</p>
	<p><b>Tempestività:</b> nell'erogazione del servizio dal momento della richiesta: tempi di emissione della licenza alla presentazione della prescritta documentazione.</p>	
	<p><b>Trasparenza:</b> specificamente in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- costi associati all'erogazione del servizio richiesto (ottenimento licenza CSAI);</li> <li>- risultato atteso;</li> <li>- modalità di messa a disposizione del richiedente.</li> </ul>	
	<p><b>Efficacia:</b> in termini di rispondenza del servizio o delle prestazioni alle esigenze del richiedente.</p>	

TIPOLOGIA DI SERVIZI	MODALITA' DI RAPPRESENTAZIONE DELLA QUALITA'	
Attività in materia turistica	<b>Accessibilità</b>	<b>Fisica:</b> luogo, data e orario dell'evento
		<b>Multicanale:</b> canali di promozione per l'evento: stampa, televisione, radio, sms, mailing
	<b>Tempestività:</b> Tempistica nella programmazione e promozione dell'evento	
	<b>Trasparenza:</b> Informazione/ formazione da diffondere	
	<b>Efficacia:</b> partecipazione pubblico/coinvolgimento amministrazioni/ coinvolgimento mass media	

### 3. Modalità di individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità

<b>SERVIZI ASSOCIATIVI</b>	
Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- capillarità delle Delegazioni nel territorio di competenza</li> <li>- fruibilità degli orari di apertura al pubblico</li> <li>- disponibilità di sportelli riservati ai soci</li> </ul>
Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale)</li> </ul>
Tempestività	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informazione circa la decorrenza del rapporto associativo;</li> <li>- tempestività nella consegna della certificazione associativa in vista dell'invio della tessera a domicilio;</li> <li>- tempestività nella risoluzione di problematiche connesse a disservizi negli interventi di soccorso.</li> </ul>
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilità di materiale informativo al pubblico;</li> <li>- presenza e continuo aggiornamento del materiale informativo sul portale istituzionale dell'Ente;</li> <li>- tempi di aggiornamento del sito web.</li> </ul>
Efficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corretta emissione delle tessere in linea con le richieste dell'utenza (tipologia tessera, dati tecnici compatibili)</li> <li>- efficacia nella liquidazione delle pratiche di rimborso accolte</li> <li>- efficacia nella risposta alle richieste dell'utenza</li> </ul>

<b>ATTIVITA' DI ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA</b>	
Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capillarità Delegazioni ACI sul territorio .</li> <li>- fruibilità degli orari di apertura al pubblico</li> <li>- Sportelli dedicati al servizio tasse automobilistiche</li> <li>- rapporto flusso clientela / tempi d'attesa per pagamento della tassa automobilistica.</li> <li>- Sportello Telematico dell'Automobilista dedicato al disbrigo pratiche con canali separati per clienti professionali (concessionarie, rivenditori) e cittadini privati</li> <li>- rapporto flusso clientela / tempi d'attesa per</li> </ul>

	accesso al servizio STA
Accessibilità multicanale	Sezioni informative dedicate al servizio nel sito web o altro canale alternativo.  Calcolo preliminare e pagamento via web (link sito <a href="http://www.aci.it">www.aci.it</a> )
Tempestività	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tempi medi di erogazione del servizio di pagamento / assistenza tassa automobilistica</li> <li>- tempi medi di erogazione del servizio STA</li> </ul>
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pubblicazione informazioni generali (calcolo, pagamenti tardivi, esenzioni): sito web nazionale e locale</li> <li>- Aggiornamento sito web novità normative o variazioni procedurali</li> </ul>
Efficacia	% annullamento operazioni (esclusi motivi tecnici)  % reclami su pratiche di pagamento clienti servizio "Bollo Sicuro"

#### **ATTIVITA' ISTITUZIONALI**

Accessibilità fisica	- capillarità delle delegazioni sul territorio
Accessibilità multicanale	- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale), comunicati stampa
Tempestività	-tempistica nella programmazione e promozione dell'evento o del corso
Trasparenza	-disponibilità e diffusione di informazioni sul contenuto degli eventi o dei corsi
Efficacia	-partecipazione pubblico/allievi -Coinvolgimento mass media

#### **ATTIVITA' ASSICURATIVA**

Accessibilità fisica	- capillarità dei punti vendita sul territorio
Accessibilità multicanale	- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale)
Tempestività	- tempestività nella consegna del preventivo a seguito di richiesta;

	- tempestività della liquidazione del sinistro a partire dalla denuncia.
Trasparenza	- trasparenza nella comunicazione al cliente delle condizioni di polizza ai sensi del regolamento ISVAP.
Efficacia	- osservanza regolamenti ISVAP - saldo tecnico soci aci/assicurati SARA

#### ATTIVITA' SPORTIVA

Accessibilità fisica	- Capillarità nella copertura del territorio di competenza dell'Ufficio Sportivo dell'AC; - Fruibilità degli orari di apertura al pubblico - Tempi di attesa medi
Accessibilità multicanale	- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale, social network, ecc.); - Dotazione di PEC (posta elettronica certificata).
Tempestività	- Tempi di erogazione nel rilascio/rinnovo licenze sportive alla presentazione della documentazione prescritta.
Trasparenza	- Trasparenza nelle comunicazioni all'utenza di informazioni inerenti le attività sportive svolte dall'AC, le modalità di messa a disposizione del richiedente ed i relativi costi;
Efficacia	- Regolarità della prestazione/servizio erogato ai licenziati; - Numero degli eventi sportivi motoristici organizzati/promossi.

#### ATTIVITA' IN MATERIA TURISTICA

Accessibilità fisica	Pubblicazione informazioni in loco
Accessibilità multicanale	Pubblicazione informazioni sul sito web
Tempestività	Tempistica nella programmazione e promozione dell'evento
Trasparenza	Informazione / formazione da diffondere
Efficacia	Partecipazione pubblico Coinvolgimento mass media

#### 4. Definizione degli standard di qualità

<b>SERVIZI ASSOCIATIVI</b>			
<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità fisica	Popolazione media per Delegazione	Numero abitanti/Delegazione	40.000/1
	Orario apertura pubblico	$\frac{n. gg \text{ apertura pubblico}}{7} \%$	70%
	% sportelli riservato ai soci	$\frac{n. sportelli soci}{totale sportelli} \%$	33%
Accessibilità multicanale	Presenza sito web o altro canale alternativo	SI/NO	SI
Tempestività	Informazione decorrenza del rapporto	SI/NO	SI, immediata
	Stampa della certificazione associativa	SI/NO	SI, immediata
	Periodo di attesa su risposte a disservizi o rimborsi	n. gg. lavorazione pratica	10 gg
Trasparenza	Presenza materiale informativo nei locali	SI/NO	SI
	Presenza materiale informativo nel sito web	SI/NO	SI
	n. gg necessari aggiornamento sito web	n. gg	5 gg
Efficacia	Corretta emissione tessere rispetto alle caratteristiche utenza	n .reclami pervenuti di disservizi dovuti all'emissione di tessera non corretta o dati errati	<0,5%
	% Liquidazione n. pratiche rimborso accolte	$\frac{n. pratiche rimborso liquidate}{n. pratiche rimborso accolte} \%$	100%
	% risposte a richiesta informazioni	$\frac{n. risposte}{n. richieste pervenute} \%$	100%

#### **ATTIVITA' DI ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA**

<b>Dimensione della</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
-------------------------	-------------------------------	---------------------------	---------------------------

qualità			
Accessibilità fisica	Capillarità Delegazioni ACI sul territorio	Numero abitanti/Delegazione:	40.000/1
	Apertura al pubblico	% gg. apertura al pubblico / 7	70%
	Sportelli dedicati al servizio tasse automobilistiche	sportelli dedicati / totale sportelli	33%
	rapporto flusso clientela / tempi d'attesa medi per pagamento della tassa automobilistica.	Tempo di attesa complessivo nel periodo / clienti monitorati	15 minuti
	- Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) dedicato al disbrigo pratiche	SI/NO	SI
	- rapporto flusso clientela / tempi d'attesa per accesso al servizio STA	Tempo di attesa complessivo nel periodo / clienti monitorati	5 minuti
Accessibilità multicanale	Sezioni informative dedicate al servizio nel sito web o altro canale alternativo	SI/NO	SI
	calcolo preliminare e pagamento via web (link sito www.aci.it)	SI/NO	SI
Tempestività	Tempi medi di erogazione del servizio di pagamento / assistenza tassa automobilistica	tempo medio operazione / evasione pratica	Pagamento 5 minuti Assistenza 30 minuti
	tempi medi di erogazione del servizio STA	Tempo complessivo di evasione pratiche nel periodo / clienti monitorati	30 minuti

Trasparenza	pubblicazione informazioni generali (calcolo, pagamenti tardivi, esenzioni): sito web nazionale e locale	SI/NO	SI
	aggiornamento sito web novità normative o variazioni procedurali	SI/NO	SI
Efficacia	% annullamento operazioni (esclusi motivi tecnici)	rapporto tra operazioni effettuate e operazioni annullate	max 1 annullamento / 100 operazioni
	% reclami su pratiche di pagamento clienti servizio "Bollo sicuro"	n. reclami per disservizi	<0,5%

<b>ATTIVITA' ISTITUZIONALE</b>			
<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità fisica	partecipanti	numero totale partecipanti all'evento o al corso	da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di evento o corso
Accessibilità multicanale	contatti	numero totale dei contatti	da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di evento o corso
Tempestività	Realizzazione evento/corso	% stato avanzamento	da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di evento o corso
	Realizzazione attività promozione	% stato avanzamento	da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di evento o corso
Trasparenza	Presenza materiale informativo nei locali	SI/NO	SI
	Promozione evento su mass media	SI/NO	SI
Efficacia	Livello di partecipazione all'evento o corso	Numero di partecipanti (cittadini, giornalisti, rappresentanti PP.AA.)	da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di evento o corso

## ATTIVITA' ASSICURATIVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità fisica	Popolazione media per punto vendita	Numero abitanti/PdV:	50.000/1
Accessibilità multicanale	Presenza sito web o altro canale alternativo	SI/NO	SI
Tempestività	Tempo medio preventivo	Minuti	15
	Tempo medio liquidazione	GG	30
Trasparenza	Assenza sanzioni ISVAP su trasparenza	n. sanzioni	0
	Corrispondenza sconto	$\frac{\text{sconto praticati}}{\text{sconto pubblicizzato}} \%$	95%
Efficacia	Assenza sanzioni ISVAP	n. sanzioni	0
	Soci e assicurati	$\frac{\text{assicurati}}{\text{soci ACI}} \%$	20%

## ATTIVITA' SPORTIVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità fisica	Capillarità nella copertura del territorio di competenza	$\frac{\text{n. dei residenti nel territorio}}{\text{n. sportelli dedicati}} \%$	400.000
	Fruibilità degli orari di apertura	$\frac{\text{n. gg apertura pubblico settimanali}}{7} \%$	70%
	Tempi di attesa medi	Tempo di attesa complessivo nel periodo / clienti monitorati	5 minuti
Accessibilità multicanale	Presidio Contact Center Ufficio Sportivo	$\frac{\text{n. gg presidio}}{7} \%$	70%
	Presenza sito web e/o altro canale alternativo	SI/NO	SI
Tempestività	Tempi di erogazione	Tempo necessario per l'emissione	15 min.

	nel rilascio/rinnovo licenze CSAI	della licenza dalla presentazione della documentazione prevista	
Trasparenza	n. interviste, questionari	n.	A seconda dell'evento
Efficacia	Regolarità della prestazione/servizio erogato ai licenziati	$\frac{\text{n. reclami}}{\text{n. licenziati}} \%$	2%
	Numero degli eventi organizzati/promossi	n. eventi	2

<b>ATTIVITA' IN MATERIA TURISTICA</b>			
<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula Indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità fisica	Nr partecipanti	Totale partecipanti	A seconda dell'evento
Accessibilità multicanale	contatti	Totale contatti	A seconda dell'evento
Tempestività	Realizzazione attività	% Stato avanzamento	A seconda dell'evento
	Realizzazione promozione	% stato avanzamento	A seconda dell'evento
Trasparenza	n. interviste, questionari	n.	A seconda dell'evento
Efficacia	Grado di Partecipazione	n. partecipanti	A seconda dell'evento

## 5. Monitoraggio, valutazione, benchmarking

Le misure da perseguire sono:

- realizzazione di un modello di audit sulla qualità erogata dagli Uffici di Sede e dalle Delegazioni;
- monitoraggio dell'andamento dei valori programmati rispetto a Delegazioni ACI e agenzie dell'area provinciale.
- aggiornamento triennale degli Standard sulla base delle rilevazioni effettuate.
- creazione di "una anagrafe di dati misurati e verificabili" così da consentire l'individuazione di aree di miglioramento e la formulazione di obiettivi di performance sia a livello di area che di singolo AC.

## 6. Coinvolgimento degli stakeholders

Condivisione con gli utenti/clienti della rilevazione e indagine CS; pubblicizzazione sul sito web e negli uffici degli standard individuati (tempi medi di attesa ed erogazione del servizio, costi, modulistica) attraverso monitor a circuito chiuso, elimina-code, avvisi, ecc..

Condivisione degli standards di qualità con le Delegazioni ACI sul territorio provinciale di competenza.

## **7. Struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'art. 3, comma 1, d.lgs. 198/2009.**

In quanto Organo di vertice amministrativo dell'Ente, il Direttore Dr. Antonio Beccarisi – email [a.beccarisi@aci.it](mailto:a.beccarisi@aci.it) - è incaricato per la funzione richiamata dalla norma e pertanto deputato a ricevere eventuali diffide in termini di rispetto degli standards qualitativi di performance in sede preliminare alla azione collettiva prevista dall'art.1 del d.lgv. 198/2011

Brindisi, 15 aprile 2020.

Firmato Il Direttore  
Dr. Antonio Beccarisi