



Automobile Club Cosenza

MISURE PER L'ACCESSIBILITÀ DALL'AMMINISTRAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

Nella seguente tabella sono indicate le misure previste nel triennio 2024-2026 per migliorare i livelli di accessibilità, fisica e digitale, dell’Amministrazione da parte dell’Utenza debole.

Ambito di intervento	Servizi / Attività interessati	Strutture referenti	Azioni/indicatori	2024	2025	2026
1) Accesso fisico						
Favorire l'accesso fisico presso gli spazi di relazione-interlocuzione delle Delegazioni provinciali da parte degli utenti disabili	Accessibilità presso i punti di servizio affiliati all'Automobile Club Cosenza per garantire la piena fruibilità dei servizi in presenza per i cittadini ultrasessantacinquenni o con disabilità	Direzione	Ricognizione dell'accessibilità presso le Delegazioni affiliate all'Automobile Club Cosenza. Realizzazione di studi di fattibilità per promuovere azioni di miglioramento/adeguamento dell'accessibilità fisica presso le sedi che presentano criticità. Realizzazione di una campagna di comunicazione pubblica agli utenti	Studio di fattibilità e avvio rilevazione	Completamento rilevazione	Realizzazione delle azioni di miglioramento e/o adeguamento Realizzazione iniziativa di comunicazione
2) Accesso digitale						
Pratiche di esenzione della tassa automobilistica a domicilio o tramite mail/PEC	Consentire ai cittadini di presentare alla delegazione di sede le istanze per la richiesta di esenzione dal pagamento della tassa automobilistica riservata ai disabili mediante PEC/Email o, in caso di impossibilità e previa prenotazione, assicurando una visita a domicilio da parte degli operatori dell'AC Cosenza	- Direzione - Società in house ACI Servizi	Integrazione del disciplinare dei servizi allegato alla Convenzione per l'affidamento dei servizi in regime di in house providing	Realizzazione dello studio di fattibilità	SI	SI

Migliorare l'attività di supporto ed assistenza agli utenti, con particolare riferimento all'utenza debole, da parte mediante l'URP provinciale ACI (di cui l'Ente si avvale ai sensi dell'art. 36, u.c. dello Statuto)	Servizi di contatto, informazione e orientamento all'utenza	- Direzione	- Gestione dei servizi di comunicazione con l'URP (presidio degli URP degli Uffici Territoriali) - gestione e sviluppo del contact center URP disponibile sul sito istituzionale per agevolare i cittadini nelle loro richieste e indirizzarli alla struttura competente e per la gestione della procedura reclami e ringraziamenti	100%	d.d.	d.d.
--	--	--------------------	--	-------------	-------------	-------------