

AUTOMOBILE CLUB COSENZA – PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE 2025-2027
MISURE PER L' ACCESSIBILITA' DALL'AMMINISTRAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

Ambito di intervento	Servizi / Attività interessati	Strutture referenti	Azioni/indicatori	2025	2026	2027
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 Roma 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 Roma. Definizione di clausole ad hoc nel contratto di affiliazione commerciale 2025-2027 e iniziative di incentivazione per i punti eccellenti Organizzazione e erogazione di programmi formativi tecnico-giuridici su pratiche automobilistiche per i disabili Adozione "certificato" di eccellenza e campagna di comunicazione pubblica	Adozione regole in contratto di affiliazione commerciale Programma formativo per delegazioni Realizzazione e iniziativa di comunicazione	Esercizio	Esercizio
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 Roma	- Direzione - Società in house Acinservice	Integrazione del disciplinare dei servizi allegato alla Convenzione per l'affidamento dei servizi in regime di in house providing	Realizzazione studio di fattibilità	Esercizio	Esercizio

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 richieste di assistenza e indirizzarli alla struttura competente e per la gestione della procedura reclami e ringraziamenti	Tempi di risposta a reclami e segnalazioni entro 5 gg. Lavorativi (salvo tempi di istruttoria)	Tempi di risposta a reclami e segnalazioni entro 5 gg. Lavorativi (salvo tempi di istruttoria)	Tempi di risposta a reclami e segnalazioni entro 5 gg. Lavorativi (salvo tempi di istruttoria)
---	---	-------------	--	--	--	--