

SERVIZI EROGATI DAL MACROPROCESSO UFFICIO ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA - SEDE - (anno 2025)

Principali servizi erogati e livello quantitativo	Pratiche automobilistiche (10.876) - Pratiche patenti di guida (1.379) - Tasse automobilistiche (9.438)			
ANALISI QUALITATIVA DEI SERVIZI EROGATI NEL CORSO DELL'ANNO 2025 - MACROPROCESSO UFFICIO ASSISTENZA AUTMOBILISTICA DELLA SEDE DI CUNEO - PIAZZA EUROPA 5				
Dimensioni della Qualità	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Standard Programmato	Target conseguito al 31/12/2025
	Disponibilità al ricevimento del pubblico su appuntamento	n.appuntamenti evasi/n. appuntamenti richiesti	100%	100%
	n. postazioni informatizzate	n. postazioni informatizzate/n. postazioni totali	100%	100%
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	% di Addetti con targhetta o cartellina negli orari di apertura al pubblico	n. Addetti con targhetta o cartellino negli orari di apertura/n. Totali degli addetti dell'Ente	100%	100%
	Tempistica di aggiornamento del sito web in caso di modifica dei servizi	numero giorni necessari per aggiornare il sito web	entro una settimana dal verificarsi dell'evento	aggiornato
	Presenza di cartellonistica negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	n. cartellonistica presente	Visibile e aggiornata	Visibile e aggiornata

TRASPARENZA	Tempistica di ricerca documenti	n. giorni per effettuare la ricerca	5 giorni	3 giorni
	Tempistica per il rilascio di duplicati di documenti già emessi	Tempo per il rilascio	immediata	immediata
	reclami, suggerimenti e ringraziamenti	nuove modalità di effettuazione del reclamo, suggerimento, ringraziamento	a mezzo email (segreteria@acicuneo.it)	non sono pervenuti reclami
EFFICACIA	Regolarità della prestazione erogata	n. dei servizi forniti rispettando le tempistiche definite/n. dei servizi complessivamente forniti	90%	90%
	Grado di uniformità degli orari al pubblico del macroservizio con gli orari degli altri Uffici dell'Ente	n. ore apertura al pubblico Ufficio Assistenza Automobilistic/n. ore di apertura al pubblico Ufficio Soci e Sportivo	100%	100%
	Esaustività della prestazione erogata	n. formalità STA e COPERNICO ripresentate/Totale formalità STA e COPERNICO	5%	< 5%