Automobile Club Lecce

CARTA DELLA QUALITÀ

Documento approvato con delibera presidenziale n.2

Rat. C.D. 8 Febbraio 2013

INDICE

1. *INTRODUZIONE*
2. *DEFINIZIONE DEI SERVIZI (CARATTERISTICHE, MODALITA DI EROGAZIONE, TIPOLOGIA DI UTENZA)*
3. *VALORI STANDARD DELLA QUALITA DEI SERVIZI*
4. *RUOLI E RESPONSABILiTA*
5. *PROCESSI DI MONITORAGGIO*
6. *GESTIONE DEI RECLAMI*
7. *COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER*
8. *INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI*
9. *MODALITA Di AGGIORNAMENTO ANNUALE*
10. *MECCANISMI DI INDENNIZZO AUTOMATICO*
11. *MODALITA Di COMUNICAZIONE*
12. *INTEGRAZIONE CON IL CICLO DELLA PERFORMANCE*

1. Introduzione.

Il presente documento è redatto in ottemperanza agli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28del d.lgs. 150/2009 ed alle Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012 e rappresenta la carta dei servizi dell'Automobile Club Lecce.

Esso tiene conto delle principali novità di cui alla Delibera CiVIT n. 3/2012, di seguito richiamate:

- estensione del numero dei servizi per i quali definire e applicare gli ***standard di qualità;***
- esplicitazione e approfondimento del collegamento fra standard di qualità e altri elementi del ciclo di gestione della *performance* (in particolare Piano della *performance* e Programma triennale per la trasparenza e l'integrità);
- ampliamento delle modalità di coinvolgimento degli utenti 1 *stakeholder* nelle varie fasi del processo di definizione e gestione degli standard di qualità dei servizi, con particolare riferimento alla fase di individuazione degli indicatori e dei relativi valori standard;
- definizione di indicatori secondo la significatività e la rilevanza;
- potenziamento delle modalità di definizione, monitoraggio e revisione degli standard di qualità.

Inoltre, il documento dà atto dei principali aspetti di novità della presente delibera, rispetto alla delibera n. 88/2010, riguardano:

- attenzione al processo di definizione e gestione degli standard di qualità;
- inserimento di indicazioni in merito alla definizione dell'elenco dei servizi;
- individuazione di dimensioni della qualità in relazione alle specificità dei servizi erogati;
- riferimenti espliciti al collegamento fra standard di qualità e ciclo di gestione della *performance;*
- informazioni relativamente alle modalità di coinvolgimento degli *stakeholder* e alla conduzione di indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- precisazioni relative alla gestione dei reclami.

La definizione degli standard di qualità da parte dell'Ente viene di seguito esposta secondo una logica di orientamento orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati a beneficio dei cittadini/utenti; sono infatti previsti meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard, anche attraverso un migliore coinvolgimento degli *stakeholder.*

A tale ultimo riguardo, è importante precisare che i servizi dell'Ente sono resi al pubblico attraverso le n. 26 Delegazioni operative in provincia di Lecce al 1° gennaio 2012. Esse costituiscono soggetti giuridici autonomi e sono legate all'Ente tramite contratto di affiliazione commerciale, che definisce gli standard di qualità dei servizio a tutela delle aspettative dell'utenza e del marchio "ACI".

Nell'ambito dei servizi resi al pubblico, occorre pertanto suddividere quelli in materia di ***consulenza automobilistica,*** per i quali le Delegazioni operano come Studi di consulenza autorizzati dall' Amministrazione Provinciale di Lecce, ai sensi della legge n. 264/1991 – 11/94 e s.m. e i. , da quelli rientranti nel campo istituzionale dell'Ente, in relazione ai quali il servizio è direttamente imputabile alla Federazione ACI.

Nel primo caso - e, in particolare, nelle pratiche automobilistiche e nei servizi di riscossione ed assistenza in materia di tasse automobilistiche e di autoscuola - le materie sono regolamentate da norme di settore (ad es. DPR 358/2000, mandato per la riscossione/assistenza tasse automobilistiche, ecc.) che stabiliscono le modalità e i tempi di erogazione del servizio. Su di esse, pertanto, all'Automobile Club è affidato un compito di pronta informativa nei confronti delle strutture direttamente competenti alla vigilanza e al controllo (Ufficio Provinciale ACI – PRA / UAB, Amministrazione Provinciale di Lecce - Settore Trasporti, Regione Puglia - Settore Finanze, ecc.).

Nel secondo caso (quali i servizi associativi), trattandosi di servizi erogati dalla Federazione ACI attraverso le sue articolazioni (ad es. soccorso stradale, servizi assicurativi, attività di educazione stradale, ecc.), il ruolo dell'Ente risulta più direttamente coinvolto ma pur sempre attivabile ad un secondo livello, non essendoci un coinvolgimento diretto del pubblico.

Pertanto, il ruolo dell'Automobile Club Lecce nel controllo di qualità dei servizi resi, è soprattutto concentrato sul mantenimento di sistemi di ascolto delle richieste del pubblico e degli *stakeholder,* di raccordo, coinvolgimento e sensibilizzazione delle Delegazioni sul rispetto delle dimensioni della qualità e di tempestiva attuazione di interventi correttivi.

Il presente documento si focalizza, pertanto, sulle dimensioni della qualità per le quali l'Automobile Club Lecce detiene un controllo diretto, peraltro non trascurando le dimensioni indirettamente influenzabili, per le quali la qualità si manifesta essenzialmente nella tempestività di attivazione ed informazione delle strutture direttamente coinvolte, le quali, pertanto, costituiscono *stakeholder* di primario interesse per l'Automobile Club Lecce.

2. Definizione dei servizi (caratteristiche, modalità di erogazione, tipologia di utenza).

Conformemente alle linee-guida indicate dalla CiVIT nella Delibera n. 3/2012, si riporta, di seguito, **1`elenco dei servizi",** da intendersi quale elencazione dei servizi forniti dall'Ente, attraverso le Delegazioni ubicate sul territorio provinciale, direttamente al cittadino, con l'indicazione delle principali caratteristiche, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza che ne usufruisce.

Servizi associativi	
Caratteristiche	Consistono nei servizi incorporati nella tessera di Socio e si differenziano a seconda della tipologia di tessera sottoscritta. In particolare: - medico pronto per l'associato e i suoi familiari; - tutela e consulenza legale; - interventi a domicilio in situazioni di emergenza (falegname, fabbro, idraulico ed elettricista); - rivista sociale (dell'ACI e brochure GUIDACI dell'AC Lecce); - soccorso stradale gratuito; - 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, quali le molteplici opportunità inserite e descritte nella brochure "GUIDACI" allegata alla tessera associativa del socio cliente ; - gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC Lecce con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento).
Modalità di erogazione	La sottoscrizione delle tessere è curata dalla rete di Delegazioni dell'Automobile Club Lecce (attualmenten. 26) in forza di un contratto di affiliazione con l'AC Teramo; i servizi vengono erogati attraverso le Società del Gruppo ACI dietro il coordinamento dell'AC (Brochure sociale dell'AC Lecce e convenzioni con esercizi convenzionati). Il servizio di scuola guida viene reso, per il momento, attraverso treaautoscuola in possesso delle prescritte autorizzazioni di legge (n. 1 affiliata del circuito Ready2Go già operativa e n. 2 in procinto di essere attivate).
Tipologia di utenza	Destinatari dei servizi sono i Soci ACI
Servizi di assistenza automobilistica	
Caratteristiche	Servizi di *consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto* resi in forza di autorizzazione provinciale ai sensi della legge n. 264/1991 e s.m. ed in particolare: - riscossione della tassa automobilistica; - assistenza in materia di tassa automobilistica nell'ambito del c.d. *precontenzioso,* - pratiche in materia di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto svolte attraverso modalità tradizionale o telematica grazie al sistema STA (D.P.R. n. 358/2000); - servizio patenti: - rinnovi; - duplicati; - conversioni; - permessi internazionali di guida; - rilascio certificato medico per le nuove patenti; - rilascio certificato medico per il porto d'armi.
Modalità di erogazione	Attività curata dalle Delegazioni in proprio con personale alle proprie dipendenze senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti dell'Ente. La vigilanza dell'AC Teramo è finalizzata a garantire che il servizio reso dalle proprie delegazioni sia rispondente agli *standard* di qualità connessi all'immagine dell'ACI sul territorio.
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini.
Attività istituzionali	
Caratteristiche	L'impegno dell'Ente in tale contesto è volto a 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. Si collocano in tale ambito tutte le iniziative idonee ad affermare il ruolo dell'Automobile Club quale referente istituzionale in ambito locale nelle materie della mobilità, sicurezza ed

	educazione stradale, come gli accordi e i tavoli tecnici realizzati in collaborazione con le altre amministrazioni locali al fine di proporre soluzioni nell'ambito della mobilità sostenibile e formulare piani di intervento sul territorio. L'AC Lecce rivolge particolare attenzione alle classi disagiate della popolazione (anziani, cittadini non comunitari,diversamente abili). In particolare, l'Automobile Club Lecce organizza: - giornate dedicate alla sicurezza stradale; - corsi di guida sicura (in fase progettuale); - convegni ed incontri sull'educazione stradale; - studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente; - concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.
Modalità di erogazione	Attività curata direttamente dall'Automobile Club Lecce nell'ambito dei propri fini statutari (artt. 4 e 36 Statuto).
Tipologia di utenza	Servizi resi direttamente alla collettività o indirettamente, con rendicontazione sociale.
Attività assicurativa	
Caratteristiche	Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale "agente generale" della SARA Assicurazioni S.p.a. nel territorio provinciale, gestendo anche con la propria rete di Delegazioni il 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, a condizioni particolarmente vantaggiose per i Soci ACI.
Modalità di erogazione	La sottoscrizione di polizze SARA viene svolta dalle Delegazioni in qualità di subagenzie della rete agenziale (Agenti Capo) a sua volta coordinata principalmente dalla Compagnia SARA. In tal senso le delegazioni agiscono come assicuratori in forza di iscrizione nella sezione 'E' dell'Albo tenuto dall'ISVAP.
Tipologia di utenza	I servizi assicurativi sono rivolti ai clienti delle Delegazioni/Subagenzie SARA: cittadini o soci. In caso di sinistro l'intervento è curato dalla Compagnia, mentre l'intervento dell'AC Lecce è di coordinamento generale dell'attività con la realizzazione, in accordo con la Compagnia, di interventi di incentivazione, formazione ed addestramento a favore dei delegati per lo sviluppo quali-quantitativo del portafoglio assicurativo.
Attività sportiva	
Caratteristiche	Nel settore dell'automobilismo sportivo, l'Automobile Club Lecce rilascia delle licenze ed organizza dei corsi di prima licenza attraverso la CSAI. Alla data del 31 dicembre 2012, il numero di licenze rilasciate e/o rinnovate era pari a n. 573.
Modalità di erogazione	L'attività di rilascio e/o rinnovo delle licenze è curata dell'AC Lecce sulla base di apposito sistema informatizzato elaborato dalla CSAI.
Tipologia di utenza	I servizi sportivi sono rivolti a coloro che svolgono i corsi per l'ottenimento delle licenze, a seconda della loro specialità (Ufficiali di Gara, Direttori di Gara, Verificatori tecnici e sportivi, Piloti,Kart,ecc.).
Attività turistica	
Caratteristiche	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 - culturale ed enogastronomico.
Modalità di erogazione	Gli studi sono svolti direttamente dall'AC Lecce in sinergia e raccordo con l'ACI.
Tipologia di utenza	La collettività.

Per ciascun servizio elencato nella tavola precedente, si riportano, nelle successive tabelle le rispettive modalità di rappresentazione della qualità, in relazione alle quali si rende opportuno descrivere la definizione fornita dalla CiVIT nella delibera n. 312012.

Accessibilità
Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Dal punto di vista spaziale si può intendere la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio (per esempio: la dislocazione sul territorio, la proporzionalità tra il servizio offerto e il relativo bacino di riferimento). Dal punto di vista temporale si può fare riferimento agli orari di apertura al pubblico, al numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, ai tempi di attesa per l'accesso ai servizi e/o agli sportelli, ecc. Per possibilità di utilizzo di canali diversi, infine, si può intendere la disponibilità di molteplici forme di comunicazione (per esempio: telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia *web),* con l'indicazione, per ciascuna di esse, di tempi e termini di utilizzo.

Tempestività
Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

Trasparenza
Questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo (Per esempio: indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard, alle modalità per presentare reclamo e per accedere a eventuali forme di indennizzo, agli strumenti di dialogo con i cittadini, alle modalità di effettuazione dei monitoraggi del servizio e dei risultati conseguiti).

Efficacia
Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

Tipologia di servizi	Modalità di rappresentazione della qualità
Servizi associativi	**Tempestività** nell'erogazione del servizio dal momento della richiesta. **Trasparenza**, in termini di costi associati al servizio e modalità di disponibilità dello stesso.
Servizi di assistenza automobilistica	**Efficacia** in termini di rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. Tempestività nei tempi di svolgimento del servizio dal momento della richiesta allo sportello. **Trasparenza**, in termini di: - costi associati all'erogazione del servizio richiesto (esposizione del listino); - tempi programmati di conclusione; - risultato atteso - modalità di disponibilità al richiedente; - superamento di eventuali disservizi o anomalie.
Attività istituzionali	**Trasparenza**, in termini di: - costi sostenuti dall'Ente per le attività; - obiettivi dell'attività; - messa a disposizione dei risultati al pubblico (rendicontazione sociale);
Servizi assicurativi	**Efficacia** in termini di rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente (rispetto delle norme ISVAP). **Trasparenza**, specificamente in termini di: - costi associati alla erogazione del servizio richiesto e sconti per i Soci; - risultato atteso; - modalità di messa a disposizione del richiedente; - modalità di superamento di eventuali anomalie riscontrate (comportamenti in caso di sinistro, disponibilità modulistica)
Attività sportiva	**Trasparenza**, specificamente in termini di: - costi associati all'erogazione del servizio richiesto (ottenimento licenza CSAI); - risultato atteso: - modalità di messa a disposizione del richiedente.
Attività turistica	**Trasparenza**, in termini di: - costi sostenuti dall'Ente per le attività; - obiettivi dell'attività; - messa a disposizione dei risultati al pubblico (rendicontazione sociale).

Sempre sulla base dell'elenco dei servizi sopra riportati, si riportano di seguito i relativi indicatori della qualità, distinti per ciascuna dimensione e la loro elaborazione:

Servizi associativi	
Dimensioni della qualità	**Indicatori della qualità e loro elaborazione**
Tempestività	- informazione circa la decorrenza del rapporto associativo; - tempestività nella consegna della certificazione associativa in vista dell'invio della tessera a domicilio; - tempestività nella risoluzione di problematiche connesse a disservizi negli interventi di soccorso

Servizi associativi	
Dimensioni della qualità	**Indicatori della qualità e loro elaborazione**
Trasparenza	- disponibilità di materiale informativo al pubblico; - tempi di risposta a reclami pervenuti presso l'AC Lecce.
Servizi di assistenza automobilistica	
Dimensioni della qualità	**Indicatori della qualità e loro elaborazione**
Efficacia	- corretta lavorazione degli avvisi bonari; - tempi di sospensione del servizio da parte dell'AC Lecce in caso di violazioni sulla normativa regolante l'attività autorizzata dall'Amm.ne Provinciale - 264/1991 e s.m. e i.;
Tempestività	- tempo di attesa medio allo sportello in periodo ordinario; - tempo di attesa in periodo di scadenza; - tempi di risposta a reclami o richieste di informazioni pervenuti all'AC in materia di tempestività del servizio; - tempi di svolgimento delle pratiche di assistenza automobilistica;
Trasparenza	- presenza di tariffario vidimato in delegazione; - presenza di avvisi su possibilità di pagamento tramite moneta elettronica ed eventuali costi; - esposizione logo STA – se attivo; - aggiornamento delle informazioni sulle delegazioni sul sito internet dell'Ente; - tempi di risposta a reclami o richieste di chiarimenti da parte dell'AC.
Attività istituzionali	
Dimensioni della qualità	**Indicatori della qualità e loro elaborazione**
Trasparenza	- vigilanza sulle attività di scuola guida *Ready2Go* affidate all'Automobile Club dal contratto di affiliazione commerciale trilaterale; - pubblicazione delle informazioni sull'attività istituzionale secondo quanto previsto nel programma triennale della trasparenza (delibere del Consiglio Direttivo – delibere del Presidente); - azione di rendicontazione sociale sul sito internet e divulgazione di informazioni attraverso mass media; - partecipazione ad incontri istituzionali promossi dall'ACI o da altri stakeholder sui temi istituzionali.
Servizi assicurativi	
Dimensioni della qualità	**Indicatori della qualità e loro elaborazione**
Efficacia	- analisi qualitativa sul tasso sinistri/premi di ciascuna subagenzia; - azione incentivante a vantaggio delle Delegazioni-Subagenzie da parte dell'AC Lecce; - analisi dello stato di attuazione dei programmi assicurativi nell'ambito dei Tavoli Congiunti in Rete Facilesarà.
Trasparenza	Attività demandata alla Compagnia e sotto la vigilanza dell'I.S.V.A.P.
Attività sportiva	
Dimensioni della qualità	**Indicatori della qualità e loro elaborazione**

Trasparenza	Attività di rilascio licenze demandata alla CSAI. L' A.C. Lecce organizza e patrocina manifestazioni sportivo-automobilistiche, raduni di auto d'epoca, manifestazioni motoristiche in generale.
Attività turistica	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Trasparenza	- rilascio permesso temporaneo di guida a stranieri ex art. 135/1 c.d.s.; - disponibilità materiale cartografico aggiornato

3. <u>Valori standard della qualità dei servizi.</u>

Per ciascun servizio sono di seguito definiti i valori standard (per quei servizi in relazione ai quali esistono già le necessarie informazioni) relativi a ciascun indicatore della qualità di riferimento.

Per quanto concerne la definizione dei valori standard l'Automobile Club Lecce ha tenuto in considerazione il **coinvolgimento** degli *stakeholder;* la **coerenza** con le direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui all'art. 28 del decreto e l' utilizzo di metodologie di *benchmarking.*

Gli standard di qualità sono fissati in armonia con gli obiettivi strategici ed operativi indicati nel piano della *performance* dell'Automobile Club Lecce 2013-2015 onde assicurare la massima coerenza fra i contenuti dei vari documenti.

Servizi associativi	
Indicatori della qualità	Standard **per** la determinazione della qualità e valore programmato
Tempestività 1. informazione circa la decorrenza del rapporto associativo; 2. tempestività nella consegna della certificazione associativa in vista dell'invio della tessera a domicilio; 3. tempestività nella risoluzione di problematiche connesse a disservizi negli interventi di soccorso stradale.	1. ad ogni sottoscrizione di tessera 2. immediata, all'atto di sottoscrizione della tessera associativa 3. invio della documentazione pervenuta in AC Lecce ad ACI Global entro n. 5 giorni lavorativi per istruttoria
Trasparenza 1. disponibilità di materiale informativo al pubblico; 2. tempi di risposta a reclami pervenuti presso l'AC Lecce.	1. sempre 2. riscontro entro n. 5 giorni lavorativi (anche se interlocutoria per necessità istruttoria)
Servizi di assistenza automobilistica	
Dimensioni della,qualità	Indicatori della qualità e loro
Efficacia 1. corretta lavorazione degli avvisi bonari; 2. tempi di sospensione del servizio da parte dell'AC Lecce in caso di violazioni sulla normativa regolante l'attività autorizzata ex lege n. 264/1991.	1. intervento e riscontro agli utenti entro n. 5 giorni lavorativi da richieste di chiarimento od informazioni 2. entro 24 ore dalla segnalazione tramite intervento richiesto al S.I.C.

Tempestività 1. tempo di attesa medio allo sportello in periodo ordinario; 2. tempo di attesa in periodo di scadenza; 3. tempi di risposta a reclami o richieste di informazioni pervenuti all'A.C. Lecce in materia di tempestività del servizio; 4. tempi di svolgimento delle pratiche di assistenza automobilistica;	1. 10 minuti (presso Delegazione di Sede) 2. 20 minuti (presso Delegazione di Sede) 3. riscontro entro n. 5 giorni (anche se interlocutorio per attività istruttoria) 4. vigilanza costante su Delegazioni per rispetto dei termini previsti dal codice della strada e dal DPR 358/2000
Trasparenza 1. presenza di tariffario in tutte le delegazioni; 2. presenza di avvisi su possibilità di pagamento tramite moneta elettronica ed eventuali costi; 3. esposizione logo STA - se attivo; 4. aggiornamento delle informazioni sulle delegazioni sul sito internet dell'Ente; 5. tempi di risposta a reclami o richieste di chiarimenti da parte dell'AC Lecce.	1. sempre 2. sempre 3. sempre (in caso negativo, attivazione entro 24 ore dell'U.P. ACI) 4. entro n. 5 giorni lavorativi da ciascuna variazione 5. riscontro entro n. 5 giorni (anche se interlocutorio per attività istruttoria)
Attività istituzionali	
Dimensioni della qualità ,	**Indicatori della qualità e l'oro elaborazione**
Trasparenza 1. vigilanza sulle attività di scuola guida *Ready2Go* affidate all'Automobile Club dal contratto di affiliazione commerciale trilaterale; 2. pubblicazione delle informazioni sull'attività istituzionale secondo quanto previsto nel programma triennale della trasparenza (delibere del Consiglio Direttivo e del Presidente); 3. azione di rendicontazione sociale sul sito internet e divulgazione di informazioni attraverso mass media; 4. partecipazione ad incontri istituzionali promossi dall'ACI o da altri *stakeholder* sui progetti istituzionali.	1. secondo le previsioni demandate all'AC dal contratto di affiliazione commerciale per le scuole guida *Ready2Go* 2. nei termini previsti dal Programma della Trasparenza e l'Integrità dell'Ente 3. nei termini previsti dal Programma della Trasparenza e Integrità dell'Ente 4. sempre
Servizi assicurativi	
Dimensioni della qualità	**Indicatori della qualità e loro elaborazione**
Efficacia 1. analisi qualitativa sul tasso sinistri/premi di ciascuna subagenzie; 2. azione incentivante a vantaggio delle Delegazioni-Subagenzie da parte dell'AC Lecce; 3. analisi dello stato di attuazione dei programmi assicurativi nell'ambito dei Tavoli Congiunti in Rete Facilesarà.	1. annuale, attraverso le Strutture della SARA Assicurazioni Spa 2. rispetto del piano incentivante previsto nel capitolato commerciale 3. partecipazione ai TCR dell'AC a richiesta della struttura ACI Facilesarà.
Trasparenza Attività demandata alla Compagnia e sotto la vigilanza dell'IS VA P	Attività demandata alla Compagnia e sotto la vigilanza dell'IS VA P
Attività sportiva	
Dimensioni: della qualità	**Indicatori della qualità e loro elaborazione**
Trasparenza tempi di risposta a reclami o richieste di chiarimenti pervenuti all'AC Lecce.	riscontro entro n. 5 giorni (anche se interlocutorio per attività istruttoria)

Attività turistica	
Dimensioni delliqualità	Indicatori della qualità e loro
Trasparenza 1. rilascio permesso temporaneo di guida a stranieri ex art. 13511 c.d.s.; 2. disponibilità materiale cartografico aggiornato;	1. entro 20 minuti dalla richiesta al Direttore dell'Ente 2. sempre

4. Ruoli e responsabilità.

Il Direttore dell'Automobile Club Lecce costituisce il vertice dell'amministrazione ed è il referente del processo di definizione e gestione degli standard di qualità.

5. Processi di monitoraggio.

L'Automobile Club Lecce, secondo quanto raccomandato dalla Delibera CiVIT n. 3/2012 ha previsto l'adozione di modalità operative per il monitoraggio continuo e la verifica finale dell'effettivo rispetto degli standard di qualità definiti affidandone la responsabilità al vertice dell'Ente, il Direttore.

In particolare, l'Automobile Club Lecce ha individuato alcune misure funzionali al loro monitoraggio tenendo in considerazione il fatto che i servizi vengono resi al pubblico sia direttamente sia attraverso la propria rete di Delegazioni.

Pertanto, l'Ente svolgerà, analogamente a quanto già sperimentato nel 2012, le seguenti attività:

- rilevazione annuale presso le Delegazioni di una verifica sugli standard di qualità, indicando il target di riferimento e valutando le motivazioni di eventuali scostamenti ed attivando azioni correttive;
- confronto periodico con le Delegazioni nell'ambito di riunioni e convocazioni periodiche dei titolari incaricati come da contratto di affiliazione commerciale sulle problematiche emerse e rilevate anche mediante le osservazioni ed i reclami pervenuti presso l'Ente (almeno 6 incontri all'anno);
- monitorare il sito internet dell'Ente, al fine di garantirne la chiarezza espositiva, la rispondenza ai requisiti tecnici previsti dalla CiVIT ed una grafica funzionale alla lettura agevole delle informazioni da parte dell'utenza (nei termini del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità);

• coinvolgimento degli *stakeholder* nell'ambito degli scambi di mai] registrati al protocollo informatico dell'Ente.

I principali stakeholder di riferimento per la qualità dei servizi sono:

Automobile Club d'Italia - predisposizione dei prodotti associativi (Direzione Soci), gestione del servizio tasse automobilistiche (Direzione Servizi Delegati e Infobollo), ricezione di reclami (Infosoci), attività turistica (Direzione Servizi Internazionali e Turistici);

ACI Informatica - implementazione, assistenza e sviluppo delle procedure automatizzate e gestione degli aspetti commerciali della rete di vendita **(ACI Rete)**

ACI - Ufficio Provinciale: PRA e UAB - (monitoraggio della documentazione per i servizi *tasse automobilistiche* e *Sportello Telematico* delle Delegazioni, risoluzione reclami su pratiche auto)

Amministrazione Provinciale di Lecce - Settore Trasporti - autorizzazione e vigilanza sull'attività di consulenza dei mezzi di trasporto.

6. <u>Gestione dei reclami.</u>

L'impianto normativo di cui al decreto legislativo n. 150/2009, all'art. 1 decreto legislativo n. 198/2009 ed alle Delibere CiVIT n. 88/2010 e n. 3/2012 dispone, per le PP. AA. di definire standard di qualità dei servizi erogati.

In tal senso, l'AC Lecce, ritenendo che i suggerimenti per i miglioramenti del servizio provengano principalmente dalle osservazioni degli utenti, avvierà un processo organizzativo atto a recepire le informazioni pervenute dagli utenti attraverso i vari canali attivi *(corrispondenza, e-mail, Pec, ecc.)* per poi classificarle, elaborarle ed attivare un processo di feed-back e di razionalizzazione dei servizi nel senso suggerito. Le risultanze saranno oggetto di studio ed approfondimento da parte dell'Ente per migliorare ed accrescere i propri standard di qualità legati ai servizi resi all'utenza.

L'Automobile Club Lecce ha individuato nel Direttore il soggetto responsabile per la gestione dei reclami, che possono essere inoltrati nelle caselle email pubblicate sul sito internet istituzionali in forma libera ed ha fissato in trenta giorni il termine massimo per assicurare una risposta all'utente.

L'Automobile Club Lecce tiene aggiornato un **registro reclami** (RR) istituito con determinazione del Direttore dell'Automobile Club Lecce nel 2012 ed un registro per le richieste di informazioni (RI) aventi numeri progressivi autonomi ed i cui documenti sono archiviati nel protocollo informatico, al fine di dare contezza delle seguenti informazioni:

- il reclamo o la richiesta di chiarimenti che possa inferire sulla qualità dei servizi resi al pubblico;
- nominativo del mittente, data e numero di protocollo di ricezione e data e numero di protocollo della risposta fornita onde garantire la trasparenza delle informazioni e la tempestività della risposta;
- per ciascuna richiesta di chiarimento o reclamo, annotazione del tipo di anomalia riscontrata e soluzione prospettata onde attivare un processo organizzativo che renda sistematica l'adozione di azioni di miglioramento gestionale sulla base dei suggerimenti/istanze pervenuti dal pubblico;
  pubblicazione sul sito istituzionale, nella sezione ***"Trasparenza, valutazione e merito",*** categoria ***"Dati sui servizi erogati'*** dei dati di sintesi.

7. **Coinvolgimento degli *stakeholder.***

I principali *stakeholder* di riferimento per la qualità dei servizi sono elencati al precedente punto 5.

Al fine di assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza, sarà messo a disposizione degli stakeholder, il presente documento onde recepire osservazioni e garantire una collaborazione sostanziale per la definizione, integrazione e divulgazione degli standard.

Gli stessi soggetti sono coinvolti anche nelle successive fasi di monitoraggio attraverso la relazione sugli esiti delle attività di gestione dei reclami e monitoraggio dei livelli di qualità.

Gli standard di qualità costituiscono oggetto di pubblicazione sul sito internet dell'Ente e delle giornate della trasparenza, al fine di:

a) **assicurare** ai cittadini/utenti la **disponibilità di informazioni** appropriate ed affidabili sui servizi offerti e modalità di erogazione dei servizi;
b) **coinvolgere** i cittadini/utenti e gli *stakeholder più* significativi nello sviluppo di standard di qualità per i servizi, per i prodotti e per le informazioni ad essi relative;
c) **coinvolgere** i cittadini/utenti e altri *stakeholder* significativi nella progettazione e nel miglioramento dei servizi.

8. Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

La rilevazione del ***grado di soddisfazione*** avviene secondo le seguenti modalità:

• diretta, attraverso la ricezione del giudizio degli utenti sulla valutazione della sezione "Trasparenza, Valutazione e Merito", presente sul portale;

- diretta: attraverso le osservazioni pervenute all'Ente nell'ambito delle giornate della trasparenza;

- diretta, attraverso l'analisi delle ricorrenze contenutistiche dei reclami e delle richieste di informazioni e chiarimenti pervenute all'Ente;

- indiretta: attraverso il riscontro del livello di gradimento, sia nella Sede, sia nelle Delegazioni periferiche, da parte dei Soci ACI e dell'utenza in genere, dei servizi resi dall'AC Lecce .

I risultati saranno costantemente analizzati dal Direttore e dal Consiglio Direttivo, al fine di valutare l'andamento dei servizi erogati e, sulla base del grado di soddisfazione, verranno messe in atto azioni di miglioramento per offrire, ai cittadini automobilisti, un servizio più rispondente alle loro esigenze ed aspettative.

La scheda di rendicontazione delle indagini sarà pubblicata sul sito web dell'Ente nel pieno rispetto delle direttive CiVIT di cui alla delibera n. 3/2012.

9. Modalità di aggiornamento annuale.

Secondo quanto previsto dalla delibera CiVIT n. 88/2010, gli standard definiti saranno soggetti a revisione annuale, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

A tal fine, l'Ente aggiorna i valori programmati entro il mese di Gennaio di ogni anno, in concomitanza con il Piano della performance ed il Programma della Trasparenza, al fine di garantire il coordinamento tra i documenti.

10. Meccanismi di indennizzo automatico.

Nell'ambito dei servizi direttamente imputabili all'attività istituzionale dell'Automobile Club Lecce ed aventi impatto sulla qualità, in caso di scostamento degli indicatori previsti, l'Ente riconoscerà un indennizzo a fronte di documentata violazione e pregiudizio per l'utente.

11. Modalità di comunicazione.

L'Automobile Club Lecce assicura il rispetto delle indicazioni fornite nella delibera CiVIT n. 88/2010 in merito alle modalità di comunicazione degli standard qualitativi dei servizi erogati, che vengono di seguito sinteticamente richiamate:

- garantire la massima accessibilità per gli utenti;

- pubblicare i dati sul sito istituzionale, nonché attivare tutte le altre azioni idonee a garantire la trasparenza;
- garantire analoga trasparenza anche per le azioni di miglioramento che l'amministrazione ha attuato o intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati;

Il presente documento fornisce indicazioni in merito a:

- ruoli, obiettivi e responsabilità del processo di definizione degli standard;
- modalità di monitoraggio ed aggiornamento;
- conduzione delle indagini sul livello di soddisfazione degli utenti e gestione di altri strumenti di rilevazione e di ascolto dei bisogni degli utenti e degli *stakeholder* in generale;
- gestione reclami.

Le informazioni fornite sul sito istituzionale dell'Ente tengono conto, oltre che delle indicazioni fornite dalla Commissione in materia di trasparenza, di quanto contenuto nelle "Linee guida per i siti *web* della PA — art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione".

12. Integrazione con il ciclo della *performance.*

Gli standard di qualità dell'Automobile Club Lecce sono coerenti con i contenuti del Piano triennale della performance dell'Ente, rappresentando il raggiungimento degli standard uno degli elementi che contribuiscono alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione.

L'Automobile Club Lecce assicura il rispetto delle considerazioni previste al punto 3.7 della Delibera CiVIT n. 3/2012.