# MISURE PER L'ACCESSIBILITÀ ALL'AMMINISTRAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

**Triennio 2027-2029**

## 1. Premessa

Ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a), n. 2), del decreto interministeriale n. 132/2022 e in coerenza con le disposizioni del decreto legislativo 13 dicembre 2023, n. 222, l'Automobile Club del Ponente Ligure intende promuovere e sviluppare, nel corso del triennio 2027-2029, specifiche misure finalizzate a garantire la piena accessibilità alla propria organizzazione e ai servizi erogati, con particolare riferimento ai cittadini ultrasessantacinquenni e alle persone con disabilità.

L'obiettivo è assicurare condizioni di accesso ai servizi semplici, inclusive e adeguate alle differenti esigenze dell'utenza, intervenendo sia sul piano dell'accessibilità fisica delle sedi sia sul piano dell'accessibilità digitale e della qualità delle informazioni rese disponibili.

L'Automobile Club del Ponente Ligure opera attraverso le sedi di Imperia, Savona e Sanremo, oltre che attraverso una rete di delegazioni distribuite sul territorio. La pluralità dei punti di accesso ai servizi rende necessario adottare un approccio omogeneo, volto a garantire adeguati standard di accessibilità, accoglienza e assistenza sull'intera rete.

## 2. Obiettivi

Nel triennio 2027-2029 l'Automobile Club del Ponente Ligure si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- migliorare progressivamente l'accessibilità fisica delle sedi e degli spazi destinati all'utenza;
- facilitare l'accesso ai servizi da parte delle persone con disabilità e degli utenti ultrasessantacinquenni;
- rendere più semplici e comprensibili le informazioni relative ai servizi, alle modalità di accesso e alla documentazione necessaria;
- potenziare l'accessibilità e la fruibilità dei canali digitali dell'Ente;
- favorire l'utilizzo di modalità di contatto alternative alla presenza fisica, ove compatibili con la natura del servizio richiesto;

- assicurare adeguati strumenti di assistenza alle persone che incontrino difficoltà nell'utilizzo dei servizi digitali;
- sensibilizzare il personale sulle tematiche dell'inclusione, dell'accessibilità e dell'accoglienza dell'utenza fragile;
- estendere progressivamente le misure di accessibilità alla rete delle delegazioni, secondo criteri e priorità individuati dall'Ente.

**3. Accessibilità fisica delle sedi**

Nel corso del triennio saranno verificate le condizioni di accessibilità delle sedi di Imperia, Savona e Sanremo e, per quanto di competenza, delle delegazioni presenti sul territorio.

Le verifiche saranno finalizzate a individuare eventuali ostacoli o criticità relativi, in particolare, a:

- accesso dall'esterno e ingresso nei locali;
- presenza e fruibilità di rampe, ascensori o altri sistemi per il superamento delle barriere architettoniche;
- larghezza e fruibilità dei percorsi interni;
- accessibilità degli sportelli e delle postazioni di servizio;
- disponibilità di adeguati spazi per l'attesa;
- leggibilità della segnaletica e delle informazioni destinate all'utenza;
- possibilità di ricevere assistenza da parte di persone con ridotta mobilità o con altre forme di disabilità.

A seguito delle verifiche potranno essere individuati interventi di carattere strutturale, organizzativo o gestionale, definendo le relative priorità in relazione alla rilevanza della criticità riscontrata, alla numerosità dell'utenza interessata e alle risorse disponibili.

Particolare attenzione sarà rivolta alle modalità di accoglienza dell'utenza anziana e delle persone con disabilità, prevedendo, ove necessario, forme di assistenza personalizzata e di supporto da parte del personale.

**4. Accessibilità digitale**

L'Automobile Club del Ponente Ligure intende proseguire nel percorso di miglioramento dell'accessibilità dei propri strumenti digitali e dei contenuti pubblicati sul sito istituzionale.

In particolare, nel triennio 2027-2029 saranno progressivamente perseguite le seguenti azioni:

- verifica della chiarezza e della comprensibilità delle informazioni pubblicate;

- organizzazione dei contenuti secondo criteri che ne facilitino la consultazione da parte degli utenti meno esperti nell'utilizzo delle tecnologie digitali;
- miglioramento della leggibilità dei documenti e delle pagine web;
- attenzione alla compatibilità dei contenuti con gli strumenti assistivi utilizzati dalle persone con disabilità;
- progressiva semplificazione del linguaggio amministrativo;
- pubblicazione di istruzioni chiare sulle modalità di accesso ai principali servizi;
- incremento delle informazioni relative ai contatti, agli orari, alla documentazione necessaria e alle modalità di richiesta dei servizi;
- monitoraggio delle eventuali segnalazioni degli utenti relative a difficoltà di accesso o utilizzo dei servizi digitali.

Particolare attenzione sarà dedicata alla possibilità di assistere gli utenti che, per età, disabilità o limitata alfabetizzazione digitale, incontrino difficoltà nell'utilizzo dei canali telematici.

**5. Misure rivolte agli utenti ultrasessantacinquenni**

Tenuto conto delle caratteristiche dell'utenza dell'Automobile Club e della necessità di garantire la continuità di accesso ai servizi anche alle persone con minore familiarità con gli strumenti digitali, saranno sviluppate misure specifiche rivolte agli utenti ultrasessantacinquenni.

Tra le principali azioni previste rientrano:

- semplificazione delle informazioni relative ai servizi;
- utilizzo di una comunicazione chiara, leggibile e facilmente comprensibile;
- possibilità di ricevere assistenza da parte del personale per le procedure che presentino maggiori difficoltà;
- mantenimento di adeguati canali di accesso diretto e telefonico ai servizi;
- progressiva diffusione di istruzioni operative semplici per l'utilizzo dei servizi digitali;
- supporto nella consultazione delle informazioni disponibili sul sito istituzionale;
- attenzione alle esigenze degli utenti con difficoltà motorie, visive, uditive o cognitive.

L'obiettivo è assicurare una effettiva libertà di scelta tra le diverse modalità di accesso ai servizi, evitando che la progressiva introduzione di strumenti digitali costituisca un fattore di esclusione per l'utenza più fragile.

## 6. Misure rivolte alle persone con disabilità

Per le persone con disabilità l'Automobile Club del Ponente Ligure intende promuovere un sistema di accesso ai servizi basato sui principi di autonomia, inclusione e non discriminazione.

Saranno pertanto valutate e, ove necessario, attuate misure riguardanti:

- accessibilità degli ingressi e degli spazi destinati al pubblico;
- possibilità di fruizione degli sportelli da parte di persone con ridotta mobilità;
- adeguata assistenza da parte del personale;
- disponibilità di informazioni accessibili attraverso differenti modalità di comunicazione;
- progressivo miglioramento dell'accessibilità digitale;
- possibilità di utilizzare canali alternativi per le comunicazioni e per le richieste di informazioni;
- raccolta e gestione delle segnalazioni relative a eventuali difficoltà di accesso ai servizi.

Per quanto riguarda le sedi e le delegazioni non direttamente gestite dall'Ente, le eventuali criticità saranno segnalate ai soggetti competenti e saranno valutate le possibili soluzioni organizzative per garantire comunque all'utente un adeguato livello di accesso ai servizi.

## 7. Accessibilità della rete delle delegazioni

Considerata l'articolazione territoriale dell'Automobile Club del Ponente Ligure, particolare rilevanza assume il coinvolgimento della rete delle delegazioni.

Nel triennio 2027-2029 l'Ente procederà, per quanto di competenza, a promuovere criteri omogenei di accessibilità e accoglienza, anche attraverso:

- ricognizione delle principali condizioni di accessibilità delle delegazioni;
- individuazione delle eventuali criticità;
- diffusione di indicazioni operative per una corretta gestione dell'utenza fragile;
- sensibilizzazione degli operatori sulle esigenze delle persone con disabilità e degli utenti anziani;
- verifica della chiarezza delle informazioni relative ai servizi e alle modalità di accesso;
- promozione dell'utilizzo di canali di contatto telefonici e digitali accessibili;
- individuazione di modalità alternative di assistenza nei casi in cui l'accesso fisico alla singola struttura presenti criticità.

L'obiettivo è garantire, per quanto possibile, un livello uniforme di attenzione all'accessibilità sull'intero territorio servito dall'Automobile Club del Ponente Ligure.

## 8. Formazione e sensibilizzazione del personale

L’effettiva accessibilità dei servizi non dipende esclusivamente dalle caratteristiche fisiche e tecnologiche delle strutture, ma anche dalla capacità del personale di riconoscere e rispondere adeguatamente alle diverse esigenze dell’utenza.

Nel corso del triennio potranno pertanto essere promosse iniziative formative e informative sui temi:

- dell’inclusione e della non discriminazione;
- dell’accessibilità dei servizi pubblici;
- della corretta relazione con le persone con disabilità;
- dell’assistenza all’utenza anziana;
- dell’utilizzo di un linguaggio chiaro e comprensibile;
- dell’accessibilità digitale;
- della gestione delle richieste provenienti da utenti con particolari esigenze.

## 9. Monitoraggio e indicatori

L’attuazione delle misure sarà oggetto di periodico monitoraggio, anche al fine di individuare eventuali ulteriori interventi da programmare nel corso del triennio.

| Ambito | Indicatore |
|---|---|
| Accessibilità fisica | Numero di sedi e delegazioni oggetto di verifica |
| Accessibilità fisica | Numero di criticità rilevate e progressivamente risolte |
| Accessibilità digitale | Numero di interventi di miglioramento realizzati |
| Informazioni all’utenza | Numero di contenuti/informazioni oggetto di revisione e semplificazione |
| Formazione | Numero di iniziative formative realizzate |
| Utenza fragile | Numero di segnalazioni/richieste di assistenza gestite |
| Rete delle delegazioni | Numero di delegazioni coinvolte nelle iniziative di sensibilizzazione |
| Qualità del servizio | Eventuali rilevazioni del grado di soddisfazione dell’utenza |

Gli indicatori potranno essere progressivamente affinati in relazione agli obiettivi annualmente individuati dall’Ente e alle risorse disponibili.

## 10. Programmazione delle azioni 2027-2029

| Anno | Principali attività |
|---|---|
| **2027** | Ricognizione delle condizioni di accessibilità delle sedi e delle delegazioni; individuazione delle principali criticità fisiche, organizzative e digitali; verifica della chiarezza delle informazioni rivolte all'utenza; definizione delle priorità di intervento. |
| **2028** | Realizzazione degli interventi ritenuti prioritari; implementazione delle misure di accessibilità digitale; miglioramento della segnaletica e delle informazioni all'utenza; sviluppo delle modalità di assistenza dedicate agli utenti anziani e alle persone con disabilità. |
| **2029** | Verifica dei risultati raggiunti; intervento sulle criticità residue; aggiornamento delle procedure e delle modalità organizzative; monitoraggio della soddisfazione e delle esigenze dell'utenza; definizione delle eventuali azioni da mantenere o sviluppare nel successivo ciclo di programmazione. |

## 11. Collegamento con la performance organizzativa

Qualora ne ricorrano i presupposti e in relazione alla rilevanza delle azioni individuate, le misure sopra descritte potranno essere ricomprese tra gli obiettivi di performance organizzativa dell'Automobile Club del Ponente Ligure.

In particolare, potranno costituire specifici obiettivi annuali le attività di ricognizione dell'accessibilità, la realizzazione degli interventi individuati come prioritari, il miglioramento dell'accessibilità digitale, la formazione del personale e il monitoraggio della qualità dei servizi rivolti all'utenza fragile.

L'inserimento di tali attività nel ciclo della performance consentirà di collegare le iniziative in materia di accessibilità a risultati concretamente verificabili, favorendo un processo continuo di miglioramento dell'organizzazione e della qualità dei servizi erogati.

## 12. Conclusioni

L'Automobile Club del Ponente Ligure intende interpretare il tema dell'accessibilità come elemento trasversale della propria organizzazione e della propria attività istituzionale.

La presenza delle sedi di Imperia, Savona e Sanremo e di una rete di delegazioni distribuite sul territorio rende particolarmente importante assicurare modalità di accesso ai servizi quanto più possibile omogenee e inclusive.

Nel triennio 2027-2029 l’Ente sarà pertanto orientato a rafforzare progressivamente l’accessibilità fisica e digitale, migliorare la qualità delle informazioni, sostenere gli utenti ultrasessantacinquenni e le persone con disabilità e accrescere la capacità del personale e della rete delle delegazioni di rispondere alle esigenze dell’utenza fragile.

Le azioni saranno attuate in relazione alle priorità individuate, alle competenze dell’Ente, alle caratteristiche degli immobili e delle strutture coinvolte e alle risorse effettivamente disponibili, con l’obiettivo di garantire un servizio pubblico sempre più accessibile, inclusivo e orientato alle esigenze dei cittadini.