Automobile Club Ravenna

ELENCO DELLE PROCEDURE DA SEMPLIFICARE E REINGEGNERIZZARE

PIAO 2027 -2029

L'Automobile Club Ravenna mira a digitalizzare, ottimizzare e riorganizzare l'accesso dell'utenza agli sportelli dell'Ente per l'erogazione dei servizi legati alle pratiche automobilistiche e al rinnovo patenti di guida.

L'intervento persegue gli obiettivi di efficienza, riduzione dei tempi di attesa e transizione digitale della Pubblica Amministrazione, in linea con le direttive del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), tutelando al contempo l'inclusione delle fasce deboli.

Attualmente, l'accesso ai servizi di sportello avviene prevalentemente in modalità libera o tramite canali non automatizzati, presentando le seguenti criticità strutturali:

Accesso libero senza programmazione:

Causa picchi di affluenza imprevedibili, assembramenti nei locali, lunghi tempi di attesa per l'utenza e oggettive difficoltà nella programmazione lineare dei carichi di lavoro per il personale.

Prenotazione telefonica o email manuale:

Comporta un forte dispendio di tempo per il personale di back-office, saturazione delle linee e rischio di errori umani nella tenuta manuale dell'agenda.

Carenza informativa preliminare:

L'utente si presenta spesso allo sportello sprovvisto della documentazione necessaria (es. fotocopie, versamenti), causando il rinvio della pratica e un raddoppio degli appuntamenti gestiti.

Il nuovo modello organizzativo prevede l'introduzione di un sistema ibrido pianificato, incentrato su una piattaforma applicativa per la prenotazione autonoma, affiancata da misure di salvaguardia per l'utenza debole.

L'agenda degli appuntamenti sarà accessibile dal sito istituzionale dell'Automobile Club. Il sistema mostrerà in tempo reale gli slot orari disponibili per ciascun servizio.

All'atto della prenotazione, in base alla tipologia di pratica selezionata, il sistema sottoporrà all'utente l'elenco tassativo dei documenti da presentare e dei costi da sostenere, riducendo i margini d'errore.

Al fine di non penalizzare i cittadini con limitate competenze digitali o privi di identità elettronica (es. anziani), una quota programmata di slot giornalieri/orari sarà espressamente riservata all'accesso libero e alla prenotazione assistita tramite canale telefonico dedicato.

Tutto ciò, quando il sistema sarà a regime comporterà dei benefici sia per la clientela sia per l'Ente.

Per il Cittadino:

Azzeramento dei tempi di attesa allo sportello per chi prenota, certezza dell'orario di servizio, chiarezza assoluta sui documenti da presentare. Tutela e accessibilità garantita per gli utenti della fascia debole.

Per l'Automobile Club:

Ottimizzazione dei flussi lavorativi, programmazione efficiente del personale interno, eliminazione dei tempi morti da documentazione incompleta e drastica riduzione della congestione telefonica.

Sarà prevista inoltre, la formazione del personale d'ufficio sulla gestione dell'agenda; predisposizione del canale di riserva per le fasce deboli; e una campagna di comunicazione istituzionale.

L'obiettivo è sfruttare le opportunità offerte dalla sempre più moderna tecnologia, garantendo servizi sempre più efficienti e di rapida fruizione per l'utente.

Ravenna ,26 ottobre 2026