



CARTA DELLA QUALITÀ

Documento approvato con delibera presidenziale N.126/2012

INDICE

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

1. Introduzione.

Il presente documento è redatto secondo quanto previsto dagli artt. 13, comma 6 - lettera f) e 28 del d.lgs.150/2009 ed dalle Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012 e rappresenta la carta dei servizi dell'Automobile Club Viterbo.

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/*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:

1

- 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 esplicativi 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 venti delegazioni operative nella provincia di Viterbo 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 del 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 Viterbo, ai sensi della legge n. 264/1991 – 11/94 e successive modificazione ed integrazioni, 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 Viterbo - Settore Trasporti, Regione Lazio - 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 Viterbo 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 Viterbo 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 Viterbo.

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, l'**“elenco dei servizi”**, da intendersi quale elencazione dei servizi forniti dall'Ente, attraverso la società *in house* A.C.I. Promoter s.r.l. e 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	
	<p>Consistono nei servizi incorporati nella tessera di Socio e si differenziano a seconda della tipologia di tessera sottoscritta. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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;• soccorso stradale gratuito;• servizi aventi una natura più spiccatamente

	<p>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 il <i>noleggio di autovetture</i>, la gestione di <i>scuole guida</i> e i servizi resi attraverso esercizi convenzionati a condizioni particolari (circuito <i>Happy City</i>);</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC 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 (attualmente n. 20) in forza di un contratto di affiliazione con l'AC Viterbo; i servizi vengono erogati attraverso le Società del Gruppo ACI. Il servizio di Scuola Guida viene reso attraverso un'autoscuola in possesso delle prescritte autorizzazioni di legge che dal 2012 ha adottato anche il metodo didattico ACI Ready2Go (nella Provincia di Viterbo, comunque, sono complessivamente tre le Autoscuole che hanno adottato il metodo didattico ACI Ready2Go).
Tipologia di utenza	Destinatari dei servizi sono i Soci ACI e relativamente ai servizi di Scuola Guida tutti i cittadini
Servizi di assistenza automobilistica	
Caratteristiche	<p>Servizi di <i>consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto</i> resi in forza di autorizzazione provinciale ai sensi della legge n. 264/1991 e s.m. e i. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riscossione della tassa automobilistica; • assistenza in materia di tassa automobilistica nell'ambito del c.d. <i>precontenzioso</i>; • 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); • dichiarazioni su patenti estere ai sensi dell'art. 135 C.d.S. (servizio reso direttamente dall'AC Viterbo).
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 Viterbo è finalizzata a garantire che il servizio reso dalle proprie delegazioni sia rispondente agli <i>standard</i> di qualità connessi all'immagine dell'ACI sul territorio. Anche l'Ufficio Assistenza Automobilistica dell'AC è affidato alla Delegazione di Sede.
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

	<p>locali al fine di proporre soluzioni nell'ambito della mobilità sostenibile e formulare piani di intervento sul territorio. L'AC Viterbo rivolge particolare attenzione alle classi disagiate della popolazione (anziani, cittadini non comunitari, diversamente abili). In particolare, l'Automobile Club Viterbo organizza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • giornate dedicate alla sicurezza stradale; • corsi di guida sicura; • incontri con i futuri genitori nell'ambito di corsi di preparazione al parto erogati dalla struttura sanitaria viterbese per la diffusione del progetto di AC TrasportACI Sicuri.
Modalità di erogazione	Attività curata direttamente dall'Automobile Club Viterbo nell'ambito dei propri fini statutari (artt. 4 e 34 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 Spa nel territorio provinciale, gestendo 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 Agenzie Principali e da alcune 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 Agenzie Principali e delle Delegazioni/Subagenzie SARA: cittadini o soci. In caso di sinistro l'intervento è curato dalla Compagnia, mentre l'intervento dell'AC Viterbo 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 dello sport auto e kart, l'Automobile Club Viterbo rilascia licenze e organizza corsi di prima licenza su autorizzazione della CSAI. Alla data del 31 dicembre 2011, il numero di licenze rilasciate e/o rinnovate era pari a n. 322. L'Automobile Club Viterbo, titolare di licenza di organizzatore di tipo B, organizza due manifestazioni sportive valevoli per il Campionato Italiano della Montagna: la Lago Montefiascone e la Coppa del Cimino. E' impegnato anche nel "controllo a timbro" al passaggio della 1000Miglia a Viterbo.
Modalità di erogazione	L'attività di rilascio e/o rinnovo delle licenze è curata dell'AC Viterbo attraverso il personale della propria società <i>in house</i> sulla base di apposito sistema informatizzato elaborato dalla CSAI. Le manifestazioni sportive sono organizzate con l'ausilio della società <i>in house</i> A.C.I. Promoter s.r.l..
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, ecc.) ed ai piloti che si iscrivono alle gare organizzate dall'A.C..
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	L'Automobile Club Viterbo non ha ancora sviluppato una propria Attività Turistica. Sono allo studio programmi di promozione del territorio dell'Alta Tuscia. Contribuisce, comunque, in questo settore specifico con l'organizzazione delle proprie manifestazioni sportive che richiamano nel territorio viterbese numerosi piloti ed appassionati di Autostoriche.
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. 3/2012.

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 <i>stakeholder</i>) 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 <i>stakeholder</i> principali.

Tipologia di servizi	Modalità di rappresentazione della qualità
Servizi associativi	<p>Tempestività nell'erogazione del servizio dal momento della richiesta.</p> <p>Trasparenza, in termini di costi associati al servizio e modalità di disponibilità dello stesso.</p>
Servizi di assistenza automobilistica	<p>Efficacia in termini di rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente.</p> <p>Tempestività nei tempi di svolgimento del servizio dal momento della richiesta allo sportello.</p> <p>Trasparenza, in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Trasparenza, in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • costi sostenuti dall'Ente per le attività; • obiettivi dell'attività; • messa a disposizione dei risultati al pubblico (rendicontazione sociale);
Servizi assicurativi	<p>Efficacia in termini di rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente (rispetto delle norme ISVAP).</p> <p>Trasparenza, specificamente in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • costi associati alla erogazione del servizio richiesto e sconti per 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	<p>Trasparenza, specificamente in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • costi associati all'erogazione del servizio richiesto (ottenimento licenza CSAI o partecipazione alle gare sportive); • risultato atteso; • modalità di messa a disposizione del richiedente.
Attività turistica	<p>Trasparenza, in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 associati**

Servizi associativi	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Tempestività	<ul style="list-style-type: none"> • informazione circa la decorrenza del rapporto associativo; • tempestività nella consegna della certificazione

	<p>associativa in vista dell'invio della tessera a domicilio;</p> <ul style="list-style-type: none"> tempestività nella risoluzione di problematiche connesse a disservizi negli interventi di soccorso
Servizi associativi	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> disponibilità di materiale informativo al pubblico; tempi di risposta a reclami pervenuti presso l'AC Viterbo
Servizi di assistenza automobilistica	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Efficacia	<ul style="list-style-type: none"> corretta lavorazione degli avvisi bonari; tempi di sospensione del servizio da parte dell'AC Viterbo in caso di violazioni sulla normativa regolante l'attività autorizzata dall'Amm.ne Provinciale - 264/1991 e s.m. e i.;
Tempestività	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> presenza di tariffario vidimato nelle delegazioni; 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 <i>stakeholder</i> sui temi istituzionali.
Servizi assicurativi	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Efficacia	<ul style="list-style-type: none"> analisi qualitativa sul tasso sinistri/premi di ciascuna subagenzia; azione incentivante a vantaggio delle Delegazioni-Subagenzie da parte dell'AC Viterbo; analisi dello stato di attuazione dei programmi assicurativi nell'ambito dei Tavoli Congiunti in Rete

	Facilesarà.
Trasparenza	<i>Attività demandata alla Compagnia e sotto la vigilanza dell'ISVAP</i>
Attività sportiva	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Trasparenza	<i>Attività di rilascio licenze demandata alla CSAI. L'AC Viterbo organizza manifestazioni sportivo-automobilistiche valevoli per il Campionato Italiano della Montagna riservato alle Autostoriche.</i>
Attività turistica	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> • rilascio permesso temporaneo di guida a stranieri ex art. 135/1 c.d.s.;

3. Valori standard della qualità dei servizi.

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 Viterbo 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 Viterbo 2012-2014 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 stradale. 	<ul style="list-style-type: none"> • ad ogni sottoscrizione di tessera • immediata, all'atto di sottoscrizione della tessera associativa • invio della documentazione pervenuta in AC Viterbo ad ACI Global entro n. 5 giorni lavorativi per istruttoria
Trasparenza <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo al pubblico; 	<ul style="list-style-type: none"> • sempre • riscontro entro n. 5 giorni lavorativi

<ul style="list-style-type: none"> tempi di risposta a reclami pervenuti presso l'AC Viterbo. 	(anche se interlocutoria per necessità istruttoria)
Servizi di assistenza automobilistica	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Efficacia <ul style="list-style-type: none"> corretta lavorazione degli avvisi bonari; tempi di sospensione del servizio da parte dell'AC Viterbo in caso di violazioni sulla normativa regolante l'attività autorizzata ex lege n. 264/1991. 	<ul style="list-style-type: none"> intervento e riscontro agli utenti entro n. 5 giorni lavorativi da richieste di chiarimento od informazioni entro 24 ore dalla segnalazione tramite intervento richiesto al S.I.C.
Tempestività <ul style="list-style-type: none"> 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 Viterbo in materia di tempestività del servizio; tempi di svolgimento delle pratiche di assistenza automobilistica; 	<ul style="list-style-type: none"> 10 minuti (presso Delegazione di Sede) 20 minuti (presso Delegazione di Sede) riscontro entro n. 5 giorni (anche se interlocutorio per attività istruttoria) vigilanza costante su Delegazioni per rispetto dei termini previsti dal codice della strada e dal DPR 358/2000
Trasparenza <ul style="list-style-type: none"> presenza di tariffario in tutte le delegazioni; presenza di avvisi su possibilità di pagamento tramite moneta elettronica ed eventuali costi; esposizione logo STA – se attivo; aggiornamento delle informazioni sul sito internet dell'Ente; tempi di risposta a reclami o richieste di chiarimenti da parte dell'AC Viterbo. 	<ul style="list-style-type: none"> sempre sempre sempre (in caso negativo, attivazione entro 24 ore dell'U.P. ACI) entro n. 5 giorni lavorativi da ciascuna variazione riscontro entro n. 5 giorni (anche se interlocutorio per attività istruttoria)
Attività istituzionali	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Trasparenza <ul style="list-style-type: none"> vigilanza sulle attività di scuola guida <i>Ready2Go</i> 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 e del Presidente); azione di rendicontazione sociale sul sito internet e divulgazione di informazioni attraverso mass media; 	<ul style="list-style-type: none"> secondo le previsioni demandate all'AC dal contratto di affiliazione commerciale per le scuole guida <i>Ready2Go</i> nei termini previsti dal Programma della Trasparenza e l'Integrità dell'Ente nei termini previsti dal Programma della Trasparenza e l'Integrità dell'Ente

<ul style="list-style-type: none"> • partecipazione ad incontri istituzionali promossi dall'ACI o da altri <i>stakeholder</i> sui progetti istituzionali. 	<ul style="list-style-type: none"> • sempre
Servizi assicurativi	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Efficacia <ul style="list-style-type: none"> • analisi qualitativa sul tasso sinistri/premi di ciascuna subagenzie; • azione incentivante a vantaggio delle Delegazioni-Subagenzie da parte dell'AC Viterbo; • analisi dello stato di attuazione dei programmi assicurativi nell'ambito dei Tavoli Congiunti in Rete Facilesarà. 	<ul style="list-style-type: none"> • annuale, attraverso le Strutture della SARA Assicurazioni Spa • rispetto del piano incentivante previsto nel capitolato commerciale • partecipazione ai TCR dell'AC a richiesta della struttura ACI Facilesarà.
Trasparenza <i>Attività demandata alla Compagnia e sotto la vigilanza dell'ISVAP</i>	<i>Attività demandata alla Compagnia e sotto la vigilanza dell'ISVAP</i>
Attività sportiva	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Trasparenza tempi di risposta a reclami o richieste di chiarimenti pervenuti all'AC Viterbo.	riscontro entro n. 5 giorni (anche se interlocutorio per attività istruttoria)
Attività turistica	
Dimensioni della qualità	Indicatori della qualità e loro elaborazione
Trasparenza <ul style="list-style-type: none"> • rilascio permesso temporaneo di guida a stranieri ex art. 135/1 c.d.s.; 	<ul style="list-style-type: none"> • entro 20 minuti dalla richiesta al Direttore dell'Ente

4. Ruoli e responsabilità.

All'atto di definizione degli standard la struttura organizzativa interna deputata alla ricezione delle diffide previste dall'art. 3, comma 1, d.lgs. 198/2009 è individuata nel Sig. Felice Mancinelli, direttore dell'Automobile Club Viterbo, designato, con delibera del Presidente dell'Ente n.126 del 21 dicembre 2012, quale responsabile della qualità (e-mail: acviterbo@libero.it, tel. 0761/228179, fax 0761/345343). Risulta coinvolta l'intera struttura dell'Ente.

Il Direttore dell'Automobile Club Viterbo, che costituisce il vertice dell'amministrazione, è nel contempo anche il **referente** del processo di definizione e gestione degli standard di qualità.

5. Processi di monitoraggio.

L'Automobile Club Viterbo, 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 Viterbo 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 nel corso del 2013 svolgerà le seguenti attività:

1

- 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 del c.d. Tavolo di Attenzione istituito dall'Ente e formalizzato nel contratto di affiliazione commerciale con le Delegazioni, 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 mail 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 Spa** - 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 Viterbo - Settore Trasporti** - autorizzazione e vigilanza sull'attività di consulenza dei mezzi di trasporto.

6. Gestione dei reclami.

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 Viterbo, 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 pubblicate sul sito web dell'Ente.

L'Automobile Club Viterbo 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 cinque giorni il termine massimo per assicurare una risposta all'utente.

L'Automobile Club Viterbo terrà aggiornato un **registro reclami** (RR) che sarà istituito con determinazione del Direttore dell'Automobile Club Viterbo 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.

Ai sensi della delibera n. 88/2010, l'Automobile Club Viterbo, al fine di assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza, invia agli 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:

1

- assicurare ai cittadini/utenti la **disponibilità di informazioni** appropriate ed affidabili sui servizi offerti e modalità di erogazione dei servizi;
- **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;
- **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:

1

- 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 la somministrazione, sia nella Sede, sia nelle Delegazioni periferiche, di un questionario di valutazione anonimo che verrà ritirato ed esaminato periodicamente.

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.

Il 2013 rappresenta il primo anno di adozione della Carta dei Servizi dell'Automobile Club Viterbo. Il primo aggiornamento sarà effettuato entro il mese di Gennaio 2014.

10. Meccanismi di indennizzo automatico.

Nell'ambito dei servizi direttamente imputabili all'attività istituzionale dell'Automobile Club Viterbo 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 Viterbo 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:

1

- 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:

1

- 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 Viterbo 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 Viterbo assicura il rispetto delle considerazioni previste al punto 3.7 della Delibera CiVIT n. 3/2012.