



**SCHEDA DI RILEVAZIONE SU QUALITA' DEI SERVIZI PRESTATI DALLA
SOCIETA' ACINSERVICE IN REGIME DI IN HOUSE PROVIDING**

VERIFICA ESEGUITA IL _____ DA _____

a) servizi di promozione, sviluppo, gestione e fidelizzazione dei soci dell'ACI, assicurando assistenza e consulenza sui prodotti e servizi, anche al fine di ampliare la base associativa dell'Automobile Club Roma; realizzazione di eventi e manifestazioni rivolti ai soci ACI e agli automobilisti e di iniziative volte allo sviluppo della "vita di club"		
REQUISITI	SI/NO	NOTE
Nei locali è assicurata la esposizione del materiale sociale aggiornato?		
Nei locali è disponibile un quantitativo sufficiente di dépliant e materiale destinato alla distribuzione ai soci potenziali ed effettivi?		
Nei locali è presente uno sportello e personale dedicato ai soci, che assicuri l'apertura per almeno 8 ore e trenta minuti dal lunedì al venerdì?		
Nei locali è attivo un regolabile digitale che assicuri una specifica linea di servizio a favore dei soci presso lo sportello di cui al punto precedente?		
È disponibile, presso i locali, un adeguato numero di copie della rivista dell'ACI "L'Automobile" e di "Settestrade"?		
È data possibilità ai soci di versare la quota sociale mediante bancomat e ogni tipologia di carta di credito, ivi compreso il bonifico bancario?		
È riconosciuto uno sconto sui diritti per le pratiche di consulenza automobilistica rispetto al prezzo di listino, come da tariffario esposto presso i locali?		
Il personale assicura l'istruttoria preventiva per la gestione delle variazioni della targa associata, successive alla prima variazione?		
Il personale assicura l'assistenza di primo livello ai soci e di secondo livello alle delegazioni per la gestione delle eventuali richieste di rimborsi per soccorsi stradali da parte dei soci?		



È assicurata la relazione con il pubblico per fornire assistenza specialistica all'Ente al fine di dare pronto riscontro ai reclami e alle segnalazioni di utenti in relazione a disservizi di altri operatori di mercato?		
È assicurata l'istruttoria preventiva, entro 3 giorni lavorativi, delle segnalazioni e dei reclami dei soci a supporto del tempestivo riscontro da parte dell'Ente?		
La Società cura, su richiesta dell'AC, l'inserimento a sistema delle convenzioni per il riconoscimento di sconti e vantaggi ai soci, attraverso l'utilizzo della procedura dedicata "ACI GEO"?		
La Società cura, su richiesta dell'AC, dei recapiti e degli orari di apertura delle delegazioni affiliate presenti sulla App "ACI Space" e sul sito internet dell'ACI e dell'Automobile Club Roma, mediante aggiornamento dei dati sulla procedura "ACI GEO"?		
La Società utilizza il sistema COL, per la gestione delle posizioni associative "fidelizzate"?		
La Società assicura l'assistenza di primo livello ai soci e di secondo livello alle delegazioni per la gestione delle posizioni associative collegate al sistema di domiciliazione bancaria (ad es. allineamento RID, inserimento di variazioni dei dati anagrafici, bancari, associativi, del veicolo, ecc.)?		
La Società assicura l'assistenza di primo livello ai soci e di secondo livello alle delegazioni per la gestione dei servizi di pagamento automatico della tassa automobilistica in relazione ai veicoli associati nell'ambito del servizio COL?		
La Società è dotata di almeno un computer portatile dotato di VPN, che consenta l'accesso da remoto al sistema informativo Socio Web, per la consultazione delle posizioni associative e l'acquisizione di soci nuovi o rinnovanti?		



La Società dispone di materiale divulgativo (ad es. depliant, cartelloni, roll-up) per assicurare eventuali allestimenti di eventi?		
La Società collabora nella organizzazione di eventi e manifestazioni dell'Ente anche con la disponibilità di almeno una risorsa dedicata, anche in giorni festivi e presso luoghi diversi dalla sede di lavoro, per le attività di promozione dell'immagine dei servizi associativi dell'Automobile Club Roma e per l'acquisizione di nuovi soci?		

b) servizi di promozione del Club “ACI Storico”, nell’ottica di assicurare lo sviluppo associativo e la valorizzazione del patrimonio storico automobilistico; realizzazione di eventi e manifestazioni in materia di automobilismo d’epoca

REQUISITI	SI/NO	NOTE
Il personale è a conoscenza dei servizi riservati ai Club di appassionati e ai collezionisti, sulla base delle diverse tipologie di tessere associative “ACI Storico”?		
Il personale ha conoscenza delle pratiche automobilistiche di maggiore interesse dei collezionisti, quali la “nazionalizzazione” di veicoli d’epoca, la loro “reimmatricolazione”, la normativa in materia di esenzione o riduzione della tassa automobilistica a favore dei veicoli storici o di interesse storico, l’offerta assicurativa riservata dalla SARA Assicurazioni – Compagnia Ufficiale dell’ACI ai titolari di veicoli di interesse storico?		
La Società assicura il riconoscimento di uno sconto sui diritti di agenzia per le attività di consulenza automobilistica a favore degli associati “ACI Storico” come da tariffario esposto presso i locali della Delegazione?		
Il personale assicura la corretta informazione ai legali rappresentanti dei Club che aspirano alla affiliatazione nel Club “ACI Storico” mettendo a disposizione il materiale sociale?		
Il personale assicura la puntuale informativa e l’assistenza ai soci nello svolgimento delle procedure di richiesta del Badge di registrazione “ACI Storico” (verifica tecnica e registrazione del veicolo)?		



La Società ha disponibilità di materiale divulgativo (ad es. dépliant, cartelloni, roll-up) per assicurare gli opportuni allestimenti in eventi ACI Storico?		
La Società assicura la cooperazione con l'Ente nell'organizzazione di eventi divulgativi destinati ai soci ACI Storico, quali raduni, convegni, sfilate, mostre, dedicando, anche in giorni festivi e presso luoghi diversi dalla sede di lavoro?		

c) servizi di promozione dell'attività sportiva automobilistica dell'Automobile Club d'Italia, assicurando la gestione dell'Ufficio Sportivo dell'ente e l'organizzazione dei corsi per il conseguimento delle licenze sportive.

Risulta correttamente istituito l'“Ufficio Sportivo” ACI Sport provinciale, quale punto di riferimento per i titolari, effettivi e potenziali, di licenza sportiva, che assicuri l'apertura giornaliera, dal lunedì al venerdì, per almeno 4 ore?		
La Società assicura la ricezione delle domande di primo rilascio o rinnovo delle licenze per organizzatori, conduttori, ufficiali di gara e la relativa istruttoria ai fini dell'inoltro ad ACI Sport per il rilascio?		
La Società assicura il corretto inserimento delle nuove licenze, dei rinnovi e delle variazioni nel sistema informatico dedicato, curando il caricamento della documentazione di riferimento e la conservazione a norma della documentazione cartacea nel rispetto degli obblighi di informativa e di conservazione previsti dal GDPR 2016/679, anche con riguardo ai documenti riportanti dati sensibili (certificati medici o attestati di disabilità)?		
La Società assicura la gestione dei mancati recapiti postali delle licenze e la richiesta di eventuali duplicati a beneficio dei licenziati?		
La Società garantisce ai licenziati di versare la quota mediante bancomat e ogni tipologia di carta di credito, ivi compreso il bonifico bancario?		
La Società collabora alla organizzazione operativa, a supporto dell'Ente, dei corsi finalizzati al conseguimento della prima		



licenza sportiva delle varie tipologie di Ufficiali di Gara e per i richiami di aggiornamento e specializzazione: - raccolta delle adesioni da parte dei candidati; - allestimento dell'aula con idonei impianti audiovisivi; - comunicazioni ai frequentanti sull'esito del corso; - acquisizione degli attestati e trasmissione ad ACI Sport.		
--	--	--

d) servizi di assistenza diretta a facilitare l'uso degli autoveicoli a favore dei soci e dell'utenza in genere, compresa la consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto (legge 8 agosto 1991, n. 264)		
La Società è in possesso delle autorizzazioni e delle abilitazioni previste dalla normativa di riferimento relativamente al personale dedicato e ai locali destinati all'attività?		
La Società assicura l'espletamento di tutte le pratiche auto? - rinnovo iscrizione; - reimmatricolazione; - procura notarile; - visura e estratto cronologico; - perdita di possesso/rientro in possesso; - assistenza archivio tributario; - esenzione disabili; - variazione denominazione/ragione sociale; - rettifica dati DU; - cancellazione ipoteca/usufrutto; - iscrizione pignoramento; - riscossione e assistenza in materia di tasse automobilistiche; - rilascio Documento Unico; - rinnovi, conversioni e rilascio duplicati patente di guida; - proroga patente in Commissione medica locale; - REVE		
La Società assicura un orario di apertura al pubblico pari ad almeno 8 ore e 30 minuti consecutive giornaliere, dal lunedì al venerdì?		
La Società assicura la disponibilità giornaliera, dal lunedì al venerdì, del medico in sede per l'espletamento delle pratiche di		



rinnovo, rilascio e duplicato della patente di guida?		
La Società assicura la disponibilità, per almeno due giorni al mese, del Notaio per l'espletamento di procure notarili a favore delle Compagnie assicuratrici nel caso di furto di veicoli?		
La Società assicura la disponibilità di servizi di pagamento mediante moneta elettronica, includendo carte di debito e tutte le tipologie di carte di credito?		
La Società ha in dotazione e attivo un sistema di gestione delle code mediante regolafila digitale		
La Società assicura la trascrizione e consegna dei documenti agli utenti entro 3 giorni lavorativi, salvo casi indipendenti dalla Società?		
La Società verifica l'iscrizione di eventuali provvedimenti di fermo amministrativo sui veicoli al fine di assicurare all'utenza il buon fine delle formalità?		
La Società è disponibile a gestire pratiche a domicilio o presso strutture di accoglienza (ospedale, casa di cura, istituto di pena, ecc.) nel caso di cittadini impossibilitati a recarsi presso gli sportelli, su richiesta diretta o tramite associazioni di rappresentanza, senza alcuna spesa aggiuntiva, per almeno 4 ore settimanali?		
Con riguardo ai servizi relativi alle tasse automobilistiche, oltre alla riscossione la Società assicura l'assistenza agli utenti, sulla base della Convenzione tra ACI e Regione Lazio, svolgendo, senza oneri, le seguenti pratiche: - consultazioni archivio tributario; - pratiche in precontenzioso a seguito di comunicazione della Regione; - rettifica degli archivi; - esenzioni per disabilità o altre casistiche (ad es. veicoli storici); - rimborsi		
La Società assicura la gestione di tutte le pratiche di assistenza tasse in forma digitale, attraverso la procedura "GEDI"?		



e) servizi di promozione dell'educazione e sicurezza stradale, anche mediante lo svolgimento di corsi di formazione presso istituti scolastici di ogni ordine e grado e corsi di formazione alla guida di veicoli a motore nel rispetto della normativa di settore e del Metodo ACI; realizzazione di eventi divulgativi in materia di sicurezza stradale e di mobilità sostenibile.		
Servizi di promozione dell'educazione e sicurezza stradale e corsi di formazione presso gli Istituti scolastici		
La Società assicura il costante aggiornamento del personale sui moduli e metodi formativi in materia di educazione e sicurezza stradale messi a disposizione dall'ACI?		
La Società assicura lo svolgimento di programmi di educazione stradale richiesti dagli Istituti scolastici rivolti agli studenti di ogni ordine e grado, sia in presenza che secondo la metodologia della didattica a distanza, nel puntuale rispetto delle linee-guida stabilite dall'ACI per gli Automobile Club provinciali?		
La Società cura la raccolta dei questionari di gradimento dei corsi e la loro trasmissione all'Ente per ciascun corso svolto?		
La Società è disponibile a svolgere, su richiesta dell'Ente, corsi di educazione stradale a favore di altri utenti o nell'ambito di eventi e manifestazioni, attraverso personale dedicato, anche in giorni festivi?		
Servizi di formazione alla guida dei veicoli		
La Società è in regola con le autorizzazioni e le abilitazioni previste dalla normativa di riferimento relativamente al personale dedicato e ai locali destinati all'attività di autoscuola?		
La Società ha la disponibilità di un adeguato numero di mezzi e dotazioni previste dal "Metodo ACI" Ready2Go (simulatore ultima generazione)?		
La Società eroga i servizi di formazione alla guida dei veicoli a motore nel puntuale rispetto del "Metodo ACI" Ready2Go?		
La Società assicura la verifica dell'efficacia e della validità del "Metodo" al fine di proporre l'implementazione o l'adozione di nuovi moduli atti a consentire una più approfondita formazione dei giovani verso la sicurezza stradale?		



La Società partecipa ai test-drive organizzati dall'Ente?		
La Società realizza azioni di sensibilizzazione sui rischi connessi alla guida anche mediante la definizione di opuscoli formativi da utilizzare nell'ambito della comunicazione istituzionale dell'Ente?		
La Società assicura la prosecuzione della azione formativa anche successivamente al conseguimento della patente di guida, mediante aggiornamenti via webinar su modifiche normative e sulle regole di comportamento da tenersi in accordo con l'evoluzione della mobilità e della micromobilità?		

f) servizi strumentali alla promozione e sviluppo del turismo automobilistico nell'ambito delle linee di indirizzo e dei progetti dell'ACR.

La Società cura l'istruttoria e il rilascio, in nome e per conto dell'ACR, del <i>Carnet de Passages en Douane</i> (CPD)?		
La Società collabora con l'Ente nella progettazione e attuazione di eventi da realizzarsi anche in giorni festivi e presso luoghi diversi dalla sede di lavoro del personale?		

g) servizi di promozione e sviluppo di iniziative nel sociale nell'ambito delle linee di indirizzo e dei progetti dell'ACR.

La Società assicura l'erogazione di corsi di formazione alla guida secondo il "Metodo ACI" Ready2Go a favore dei titolari di protezione internazionale e umanitaria?		
La Società assicura l'erogazione di corsi specifici per il conseguimento di patenti B e superiori nonché Corsi di Qualificazione Professionali (C.Q.C.) in conformità all'avviso pubblico emanato dall'Automobile Club Roma?		

Roma, il _____

Il Funzionario