



# **AUTOMOBILE CLUB FROSINONE**

## **STANDARD DI QUALITÀ**

*(art. 1 comma 1 d.lgs. 198/2009; delibera CiVIT 88/2010)*

**Gennaio 2012**

---

---

## Definizione della mappa dei servizi

**Associazione:** rilascio e rinnovo delle tessere ACI che danno diritto, oltre all'acquisizione della qualità di socio dell'Automobile Club Frosinone, a tutta una serie di servizi utili per chi viaggia; i servizi sono legati sia alla persona che al veicolo con cui si viaggia (auto, moto, furgone, tir). La vendita avviene allo sportello con il contestuale rilascio, a seguito del pagamento del costo di associazione, del modulo di adesione per accettazione. I soggetti interessati possono essere sia privati che aziende. L'attività di post-vendita si sostanzia nella gestione, per conto del socio, dei rimborsi per soccorsi fruiti da altre compagnie di soccorso stradale e dei reclami eventualmente avanzati dai soci. Il servizio viene erogato con il supporto informatico rilasciato da ACI. L'Ente utilizza una rete di delegazioni per assicurare la capillarità del servizio su cui esercita un controllo mensile rispetto alla qualità del servizio, al grado di soddisfazione della clientela, agli obiettivi prefissati ed al rispetto delle convenzioni in essere.

**Rilascio licenze CSAI:** rilascio e rinnovo licenze CSAI che danno diritto alla partecipazione sia come pilota/conducente sia come commissario ad eventi sportivi automobilistici. Il rilascio avviene contestualmente al pagamento della licenza e presentazione della documentazione all'uopo predisposta e prevista. Possono richiedere la licenza tutti coloro si trovino nelle condizioni previste dall'art. 22 e seguenti del Regolamento CSAI in vigore. Il servizio viene erogato con il supporto informatico rilasciato da ACI.

**Esazione bollo auto:** su autorizzazione della Regione Lazio, l'Ente è esattore per la riscossione delle tasse di possesso e circolazione dei veicoli, motocicli e ciclomotori così come disposto dal Codice della Strada. Il servizio viene erogato contestualmente al pagamento di quanto previsto dalla legge dello Stato e Regionale. Il servizio viene erogato con il supporto informatico rilasciato da ACI. L'Ente utilizza una rete di delegazioni per assicurare la capillarità del servizio su cui esercita un controllo mensile rispetto alla qualità del servizio, al grado di soddisfazione della clientela, agli obiettivi prefissati ed al rispetto delle convenzioni in essere.

**Distanze chilometriche:** su istanza del cliente, l'Ente rilascia certificazioni sulle distanze chilometriche. Il servizio viene erogato contestualmente al pagamento del compenso per l'emissione del documento. Il servizio viene erogato con il supporto informatico elaborato da ACI.

**Attività assicurativa:** l'Automobile Club Frosinone, in qualità di Agente Generale della compagnia assicurativa Sara Assicurazioni S.p.A., svolge attività di intermediazione assicurativa per il tramite delle proprie Agenzie Capo e sub agenzie dislocate sul proprio territorio. L'attività e la promozione della stessa è rivolta a tutti coloro che per legge o nel proprio interesse, sono obbligati o intendono assicurarsi da rischi. Sulla propria rete agenziale l'Ente esercita un controllo mensile rispetto alla qualità del servizio, al grado di soddisfazione della clientela, agli obiettivi prefissati ed al rispetto delle convenzioni in essere.

**Consulenza pratiche auto:** l'Ente svolge indirettamente, per il tramite della propria rete di delegazioni, l'attività di consulenza per pratiche auto. I Clienti sono sia soggetti privati che concessionarie di veicoli che si rivolgono all'ACI per l'espletamento delle formalità PRA e MCTC. L'espletamento delle formalità avviene, nella maggior parte dei casi, contestualmente al pagamento degli emolumenti e diritti dovuti. L'Ente utilizza una rete di delegazioni per assicurare la capillarità del servizio su cui esercita un controllo mensile rispetto alla qualità del servizio, al grado di soddisfazione della clientela, agli obiettivi prefissati ed al rispetto delle convenzioni in essere.

## **1. Dimensioni della qualità**

Le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi sopra elencati sono, essenzialmente, rilevate e contenute nel Programma triennale per la trasparenza adottato dall'Ente e sono le seguenti:

### **Accessibilità**

Disponibilità/diffusione di informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirla direttamente e nel minor tempo possibile. In pratica l'accessibilità è perseguita dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (cioè nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata.

### **Tempestività**

Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono).

Più precisamente tutti i servizi sono erogati con la massima tempestività e, qualora possibile, “in tempo reale”. In questo caso si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero.

### **Trasparenza**

Disponibilità/diffusione di un insieme di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, che cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quale costo ottenerlo. Tutti i servizi erogati dall'Ente possono essere considerati trasparenti in quanto ai fruitori sono resi noti aspetti quali:

- 1) i costi associati alla erogazione del servizio richiesto;
- 2) chi è e come entrare in contatto con il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare;
- 3) i tempi programmati di conclusione;
- 4) il risultato atteso;
- 5) in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente;
- 6) come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.

### **Efficacia**

La nozione di efficacia può essere caratterizzata operativamente ricorrendo a molteplici significati. In questa sede, un servizio o una prestazione può essere qualificata come efficace se fornisce al richiedente una risposta formalmente corretta nel rispetto del diritto (ad esempio, contrattuale) di cui è titolare, coerente con le aspettative formatesi al momento del contatto con l'ufficio al quale è stata presentata la richiesta e onnicomprensiva rispetto alle esigenze espresse dal richiedente medesimo. Tutti i servizi erogati dall'Ente tendono a rispettare le esigenze del richiedente. La verifica avviene misurando il livello di ottenimento dei risultati conseguiti, mettendoli a confronto con gli obiettivi prefissati.

### **Modalità di individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità**

Gli indicatori di qualità sono essenzialmente legati ai seguenti fattori:

- Reclami
- Operazioni
- Soddisfazione del cliente
- Affluenza governata agli sportelli

•

## **2. Definizione degli standard di qualità**

**Reclami:** monitoraggio costante dei reclami e gestione immediata degli stessi in maniera efficace ed efficiente. In specie, l'Ente registra un numero bassissimo di reclami rispetto alle attività svolte e, per lo più, la causa è imputabile a fattori esterni e non dipendenti dallo stesso.

**Operazioni:** fermo restando il mantenimento dello standard di qualità, maggiore è l'incremento del numero delle operazioni effettuate, rispetto all'anno precedente, maggiore è il grado di efficienza ed efficacia raggiunto dall'amministrazione. Per ottenere tale risultato è necessario un costante aggiornamento del personale e un suo coinvolgimento, anche emotivo, negli obiettivi di risultato.

**Soddisfazione Cliente:** il mantenimento/l'incremento del numero delle operazioni effettuate, rispetto all'anno precedente, considerando che l'Ente non eroga servizi in regime di monopolio, è sinonimo di un grado di soddisfazione del cliente che, apprezzando l'operato dell'Ente, tende a riutilizzare il servizio ed a proporlo a terzi.

**Affluenza:** l'affluenza regolare ed ordinata dovuta ad un costante monitoraggio ed ad una organizzazione degli sportelli multifunzionali, elastica e legata alle esigenze del momento nonché alla professionalità degli operatori, permette all'Ente di erogare il servizio richiesto con tempi di attesa assolutamente accettabili.

## **3. Monitoraggio, valutazione e benchmarking**

Le misure funzionali al monitoraggio dell'andamento della qualità dei servizi erogati adottate dall'Ente sono essenzialmente due: monitoraggio costante dei reclami e loro motivazioni; verifica in tempo reale del grado di soddisfazione del cliente.

## **4. Struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'art. 3 comma 1 del d.Dlg. 198/2009**

Si conferma che con Delibera Presidenziale n. 3 del 05/01/2011, l'incaricato a ricevere la diffida è la Dott.ssa Celestina Arduini, Funzionario dell'Ente.