

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)



1. DEFINIZIONE DELLA MAPPA DEI SERVIZI (CARATTERISTICHE, MODALITÀ DI EROGAZIONE, TIPOLOGIA DI UTENZA).

SERVIZI ASSOCIATIVI	
Caratteristiche	<p>Offrire ai Soci e alle loro famiglie in viaggio l'opportunità di muoversi in sicurezza, sia in Italia che all'estero, anche grazie agli accordi ed alle collaborazioni da sempre in essere con gli altri Club europei.</p> <p>Emissione tessere associative all'interno delle quali si collocano, tra gli altri, i seguenti servizi:</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, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;- riviste sociali;- soccorso stradale gratuito;- rimborsi spese;- servizi di pagamento (tessera multifunzione);- servizi aventi una natura più spiccatamente 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. <p>Attività di gestione del rapporto associativo ponendo in essere iniziative espressamente destinate ai propri soci in diversi ambiti di interesse non solo riferiti direttamente al settore.</p>
Modalità di erogazione	<p>La sottoscrizione delle tessere ACI avviene attraverso due canali: il canale internet con il quale è possibile associarsi online con carta di credito o attraverso la sottoscrizione e il versamento della quota in una delle sette Delegazioni (indirette) ACI delle Province.</p>
Tipologia di utenza	<p>Soci individuali, aziende e PP.AA.</p>

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

SERVIZI DI ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA

Caratteristiche	<p>Fornire una completa assistenza nei confronti dei cittadini e dei soci a condizioni più vantaggiose per il disbrigo di qualsiasi pratica automobilistica presso il Pubblico Registro Automobilistico e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Riscossione della tassa automobilistica ed erogazione servizi di assistenza specialistica ai contribuenti e di controllo sull'assolvimento di tale obbligo tributario.</p> <p>In particolare, l'AC effettua:</p> <ul style="list-style-type: none">- evasione della pratica automobilistica tramite STA (Sportello Telematico dell'Automobilista);- rinnovo patenti con visita medica in sede;- attività di riscossione bollo auto;- gestione servizio "Bollo Facile" (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento);- gestione del contenzioso tributario in convenzione con la Regione Marche e gestione del servizio rimborsi ed esenzioni per disabili.
Modalità di erogazione	<p>Nelle Delegazioni ACI delle Province di Ascoli Piceno e Fermo, che agiscono in proprio senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti dell'Ente. Presso la sede legale dell'Ente è possibile attualmente solo usufruire del servizio di esazione della tassa automobilistica. L'AC svolge il ruolo di coordinamento e di vigilanza sugli standard di qualità.</p>
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, associazioni e PP.AA.

ATTIVITA' ISTITUZIONALI

Caratteristiche	<p>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.</p> <p>In particolare l'AC effettua interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di <i>movers</i> appartenenti alle diverse fasce di età sul tema della prevenzione dell'incidentalità stradale, attraverso attività mirate a stimolare l'assunzione di comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada:</p> <ul style="list-style-type: none">- giornate dedicate alla sicurezza stradale;- corsi di guida sicura;- promozione delle Scuole Guida ACI con i nuovi
-----------------	---

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

	metodi del progetto Ready2Go; - convegni ed incontri sull'educazione stradale; - studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente; - concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.
Modalità di erogazione	Attraverso azioni realizzate direttamente dall'Ente in collaborazione con amministrazioni pubbliche e/o Automobile Club d'Italia.
Tipologia di utenza	Intera collettività.
ATTIVITA' ASSICURATIVA	
Caratteristiche	Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale agente generale della SARA Assicurazioni nel territorio provinciale, gestendo con la propria rete di Delegazioni 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 dagli Agenti Capo e le loro subagenzie, grazie al coordinamento dalla Compagnia SARA e agiscono in proprio, senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti dell'Ente. L'AC svolge, in accordo con la Compagnia, una attività di coordinamento generale dell'attività e di impulso alla produzione tramite interventi di incentivazione.
Tipologia di utenza	Cittadini (soci o non soci), imprese, associazioni e PP.AA.
ATTIVITA' SPORTIVA	
Caratteristiche	Attività volte alla diffusione ed alla promozione dello sport automobilistico. I servizi legati all'ambito sportivo vengono erogati dall'AC tramite: - il rilascio delle licenze CSAI; - l'organizzazione dei corsi di prima licenza conduttori ed abilitazioni per ufficiali di gara (Commissari di percorso, Segretari di manifestazioni, Verificatori sportivi e tecnici, ecc.); - promozione di manifestazioni ed eventi di interesse sportivo motoristico locali, nonché di carattere nazionale ed internazionale (patrocini, sponsorizzazioni, comunicazione, ecc.); - organizzazione diretta o indiretta di gare automobilistiche ed altre manifestazioni sportive.

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

Modalità di erogazione	L'attività è curata direttamente dall'AC negli uffici della sua sede legale con la collaborazione del Delegato Provinciale CSAI. Presso le delegazioni provinciali ACI del territorio di competenza sono disponibili tutte le informazioni in ambito sportivo.
Tipologia di utenza	Licenziati CSAI, Associazioni e Società Sportive, Enti Pubblici, Federazioni sportive e appassionati di sport motoristici.
ATTIVITA' IN MATERIA 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 e culturale.
Modalità di erogazione	Attività svolte direttamente dall'AC.
Tipologia di utenza	Intera collettività.

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

2. DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

TIPOLOGIA DI SERVIZI	MODALITA' DI RAPPRESENTAZIONE DELLA QUALITA'	
Servizi associativi	<p>Accessibilità: disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione).</p>	<p>Fisica: capillarità delle delegazioni nel territorio di competenza, n. sportelli.</p>
		<p>Multicanale: presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti).</p>
	<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>Accessibilità: disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione).</p>	<p>Fisica: capillarità delle delegazioni nel territorio di competenza, n. sportelli.</p>
		<p>Multicanale: presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti).</p>
	<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>	
Attività Istituzionali	<p>Accessibilità: disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione).</p>	<p>Fisica: capillarità delle delegazioni nel territorio di competenza, n. sportelli.</p>
		<p>Multicanale: presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti).</p>
	<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>	
<p>Efficacia in termini di rispondenza del servizio o delle prestazioni alle esigenze del richiedente.</p>		

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

Attività Assicurativa	<p>Accessibilità: disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione).</p>	<p>Fisica: capillarità delle delegazioni attive SARA nel territorio di competenza, n. agenzie/subagenzie.</p>
	<p>Multicanale: presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti).</p>	
	<p>Tempestività nell'erogazione del servizio dal momento della richiesta, tempi di liquidazione del sinistro.</p>	
	<p>Trasparenza in termini di costi associati al servizio e modalità di disponibilità dello stesso in base ai regolamenti ISVAP.</p>	
Attività sportiva	<p>Accessibilità: disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione).</p>	<p>Fisica: capillarità delle delegazioni nel territorio di competenza, n. uffici sportivi.</p>
	<p>Multicanale: presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti).</p>	
	<p>Tempestività nell'erogazione del servizio dal momento della richiesta: tempi di emissione della licenza alla presentazione della prescritta documentazione.</p>	
	<p>Trasparenza specificamente in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - costi associati all'erogazione del servizio richiesto (ottenimento licenza CSAI); - risultato atteso; - modalità di messa a disposizione del richiedente. 	
Attività in materia turistica	<p>Accessibilità: disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. Ne sono sotto-dimensioni: l'accessibilità fisica (uffici dislocati sul territorio) o multicanale (ricorrendo ad altri canali di comunicazione).</p>	<p>Fisica: capillarità delle delegazioni nel territorio di competenza, n. sportelli.</p>
	<p>Multicanale: presenza e costante aggiornamento di canali alternativi alla diffusione dei servizi (internet con sito web e/o altri strumenti).</p>	
	<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>	
	<p>Efficacia in termini di rispondenza del servizio o delle prestazioni alle esigenze del richiedente.</p>	

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

3. MODALITÀ DI INDIVIDUAZIONE ED ELABORAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

SERVIZI ASSOCIATIVI	
Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none">- Capillarità delle Delegazioni nel territorio di competenza;- Fruibilità degli orari di apertura al pubblico;- Disponibilità di sportelli riservati ai soci.
Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none">- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale o altro canale alternativo).
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.
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilità di materiale informativo al pubblico;- Presenza e continuo aggiornamento del materiale informativo sul portale istituzionale dell'Ente;- Tempi necessari all'aggiornamento del sito web.
Efficacia	<ul style="list-style-type: none">- Corretta emissione delle tessere in linea con le richieste dell'utenza (tipologia tessera, dati tecnici compatibili);- Efficacia nella liquidazione delle pratiche di rimborso accolte;- Efficacia nella risposta alle richieste dell'utenza.
SERVIZI DI ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA	
Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none">- Capillarità delle Delegazioni nel territorio di competenza;- Fruibilità degli orari di apertura al pubblico;- Disponibilità di sportelli dedicati al servizio.
Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none">- Sezioni informative dedicate al servizio nel sito web nazionale e locale.- Calcolo preliminare e pagamento on-line su sito web www.aci.it).- Possibilità di pagamento della tassa auto con addebito automatico in c/c (servizio c.d. "Bollo Facile").
Tempestività	<ul style="list-style-type: none">- Tempi di attesa allo sportello per l'erogazione del servizio di esazione;- Tempi di attesa per l'evasione della pratica di assistenza tassa automobilistica;- Tempi necessari all'aggiornamento del sito web.
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilità di materiale informativo al pubblico nei locali;- Pubblicazione di informazioni generali (calcolo preliminare, pagamenti tardivi, esenzioni, ecc.) sul

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

	sito web nazionale e locale.
Efficacia	<ul style="list-style-type: none">- Corretta erogazione del servizio esazione;- Corretto disbrigo della pratica automobilistica;- Regolare svolgimento del servizio "Bollo Facile".
ATTIVITA' ISTITUZIONALI	
Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none">- Capillarità delle delegazioni sul territorio.
Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none">- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale o altri canali), comunicati stampa.
Tempestività	<ul style="list-style-type: none">- Tempistica nella programmazione e promozione dell'evento o del corso.
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilità e diffusione di informazioni sul contenuto degli eventi o dei corsi.
Efficacia	<ul style="list-style-type: none">- Partecipazione pubblico/allievi e coinvolgimento mass media;- Gradimento delle iniziative.
ATTIVITA' ASSICURATIVA	
Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none">- Capillarità dei punti vendita sul territorio.
Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none">- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale)
Tempestività	<ul style="list-style-type: none">- Tempestività nella consegna del preventivo a seguito di richiesta;- Tempestività della liquidazione del sinistro a partire dalla denuncia dello stesso da parte dell'interessato.
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">- Trasparenza nella comunicazione al cliente delle condizioni di polizza ai sensi del regolamento ISVAP e della normativa vigente.
Efficacia	<ul style="list-style-type: none">- numero azioni incentivanti e formative da parte dell'AC;- analisi dello stato di attuazione dei programmi assicurativi nell'ambito dei Tavoli Congiunti in Rete FacileSarà ed altri incontri tecnico/commerciali con la Compagnia.
ATTIVITA' SPORTIVA	
Accessibilità fisica	<ul style="list-style-type: none">- Capillarità nella copertura del territorio di competenza dell'Ufficio Sportivo dell'AC;- Fruibilità degli orari di apertura al pubblico
Accessibilità multicanale	<ul style="list-style-type: none">- Presidio Contact Center Ufficio Sportivo- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale, social network, ecc.);- Dotazione di PEC (posta elettronica certificata).
Tempestività	<ul style="list-style-type: none">- Tempi d'attesa nel rilascio/rinnovo licenze CSAI alla presentazione della documentazione prescritta.
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none">- Trasparenza nelle comunicazioni all'utenza di informazioni inerenti le attività sportive svolte dall'AC, le modalità di messa a disposizione del richiedente ed i relativi costi;
Efficacia	<ul style="list-style-type: none">- Regolarità della prestazione/servizio erogato ai licenziati;

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

	- Numero degli eventi sportivi motoristici organizzati/promossi.
ATTIVITA' IN MATERIA TURISTICA	
Accessibilità fisica	- Capillarità delle delegazioni sul territorio.
Accessibilità multicanale	- Presenza di canali di accessibilità telematici (sito web istituzionale o altri canali), comunicati stampa.
Tempestività	- Tempistica nella programmazione e promozione dell'iniziativa.
Trasparenza	- Disponibilità e diffusione di informazioni sul contenuto delle iniziative.
Efficacia	- Partecipazione pubblico e coinvolgimento mass media; - Gradimento delle iniziative.

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

4. DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZI ASSOCIATIVI			
Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità fisica	Popolazione media per Delegazione	$\frac{\text{n. residenti province}}{\text{n. delegazioni}}$	80.000
	Orario apertura pubblico	$\frac{\text{n. gg apertura pubblico settimanali}}{7} \%$	70%
	% sportelli riservato ai soci	$\frac{\text{n. sportelli soci}}{\text{totale sportelli}} \%$	10%
Accessibilità multicanale	Presenza sito web o altro canale alternativo	SI/NO	SI
Tempestività	Informazione decorrenza del rapporto	SI/NO	SI, immediata
	Stampa della certificazione associativa	SI/NO	SI, immediata
	Periodo di attesa su risposte a disservizi o rimborsi	n. gg. lavorazione pratica	10
Trasparenza	Presenza materiale informativo nei locali	SI/NO	SI
	Presenza materiale informativo nel sito web	SI/NO	SI
	n. gg necessari aggiornamento sito web	Giorni	5
Efficacia	Corretta emissione tessere rispetto alle richieste	$\frac{\text{n. reclami pervenuti di disservizi dovuti all'emissione di tessera non corretta o dati errati}}{\text{n. tessere emesse}} \%$	<0,5%
	% Liquidazione n. pratiche rimborso accolte	$\frac{\text{n. pratiche rimborso liquidate}}{\text{n. pratiche rimborso accolte}} \%$	100%
	% risposte a richiesta informazioni	$\frac{\text{n. risposte}}{\text{n. richieste pervenute}} \%$	100%
SERVIZI DI ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA			
Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità fisica	Popolazione media per Delegazione	$\frac{\text{n. residenti province}}{\text{n. delegazioni}}$	80.000
	Orario apertura pubblico	$\frac{\text{n. gg apertura pubblico settimanali}}{7} \%$	70%
	% sportelli dedicati	$\frac{\text{n. sportelli dedicati}}{\text{totale sportelli}} \%$	10%

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

Accessibilità multicanale	Presenza sito web o altro canale alternativo e calcolo bollo	SI/NO	SI
	Servizio Bollo Facile attivo presso tutte le delegazioni	SI/NO	SI
Tempestività	Tempi di attesa allo sportello per l'erogazione del servizio di esazione	Minuti	5
	Tempi di attesa per l'evasione della pratica di assistenza tassa automobilistica	Minuti	30
	Tempi necessari all'aggiornamento del sito web	Giorni	5
Trasparenza	Disponibilità di materiale informativo al pubblico nei locali	SI/NO	SI
	Publicazione di informazioni generali (calcolo preliminare, pagamenti tardivi, esenzioni, ecc.) sul sito web nazionale e locale	SI/NO	SI
Efficacia	% annullamento operazioni (esclusi motivi tecnici)	$\frac{\text{n. annullamenti}}{\text{totale riscossioni}}\%$	< 1%
	% reclami su pratiche di assistenza	$\frac{\text{n. reclami}}{\text{totale pratiche}}\%$	< 2%
	% reclami su servizio "Bollo Facile"	$\frac{\text{n. reclami}}{\text{totale attivazioni}}\%$	< 1
ATTIVITA' ISTITUZIONALI			
Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità fisica	Popolazione media per Delegazione	$\frac{\text{n. residenti province}}{\text{n. delegazioni}}$	80.000
Accessibilità multicanale	Presenza sito web o altro canale alternativo	SI/NO	SI
Tempestività	Tempistica nella programmazione/promozione e realizzazione dell'evento o del corso	Giorni necessari	Da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di evento o corso
Trasparenza	Presenza materiale informativo nei locali	SI/NO	SI

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

	Presenza materiale informativo nel sito web	SI/NO	SI
Efficacia	Livello di partecipazione all'evento o corso	Numero di partecipanti	Da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di evento o corso
	Questionario di valutazione del livello di conformità, e affidabilità dell'evento o corso	% numero di risposte positive	Percentuale risposte positive da stabilirsi di volta in volta secondo la tipologia di evento o corso.

ATTIVITA' ASSICURATIVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità fisica	Popolazione media per punto vendita	$\frac{\text{n. residenti province}}{\text{n. agenzie o subagenzie attive SARA}}$	190.000
Accessibilità multicanale	Presenza sito web o altro canale alternativo	SI/NO	SI
Tempestività	Tempo medio preventivo	Minuti	15
	Tempo medio liquidazione	Giorni	30
Trasparenza	Rispetto del regolamento ISVAP e della normativa vigente in materia di trasparenza	Attività demandata alla Compagnia e sotto la vigilanza dell'ISVAP	-
Efficacia	n. azioni incentivanti e formative	n. azioni	1
	analisi dello stato di attuazione dei programmi assicurativi	n. partecipazione ai TCR ed altri incontri dell'AC a richiesta della struttura ACI FacileSarà e/o della Compagnia	4

ATTIVITA' SPORTIVA

Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità fisica	Capillarità nella copertura del territorio di competenza	$\frac{\text{n. dei residenti nel territorio}}{\text{n. sportelli dedicati}}\%$	500.000
	Fruibilità degli orari di apertura	$\frac{\text{n. gg apertura pubblico settimanali}}{7}\%$	70%
Accessibilità multicanale	Presidio Contact Center Ufficio Sportivo	$\frac{\text{n. gg presidio}}{7}\%$	70%
	Presenza sito web e/o altro canale alternativo	SI/NO	SI

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

	Dotazione PEC (posta elettronica certificata)	SI/NO	SI
Tempestività	Tempi d'attesa nel rilascio/rinnovo licenze CSAI	Tempo necessario per l'emissione della licenza dalla presentazione della documentazione prevista	5 min.
Trasparenza	Comunicazioni all'utenza	n. gg necessari aggiornamento sito web	2 gg.
Efficacia	Regolarità della prestazione/servizio erogato ai licenziati	$\frac{\text{n. reclami}}{\text{n. licenziati}} \%$	2%
	Numero degli eventi organizzati/promossi	n. eventi	3
ATTIVITA' IN MATERIA TURISTICA			
Dimensione della qualità	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità fisica	Popolazione media per Delegazione	$\frac{\text{n. residenti province}}{\text{n. delegazioni}}$	80.000
Accessibilità multicanale	Presenza sito web o altro canale alternativo	SI/NO	SI
Tempestività	Tempistica nella programmazione/promozione e realizzazione dell'iniziativa	Giorni necessari	Da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di iniziativa
Trasparenza	Presenza materiale informativo nei locali	SI/NO	SI
	Presenza materiale informativo nel sito web	SI/NO	SI
Efficacia	Livello di partecipazione all'iniziativa	Numero di partecipanti	Da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di iniziativa
	Questionario di valutazione del livello di gradimento delle iniziative	% delle risposte positive	Da determinarsi di volta in volta secondo la tipologia di iniziativa

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

STANDARD DI QUALITA' (art. 1, comma 1, d.lgs 198/2009 - Delibera CIVIT 88/2010)

5. MONITORAGGIO, VALUTAZIONE, BENCHMARKING

E' allo studio l'implementazione di controlli e analisi degli scostamenti anche con il coinvolgimento della Direzione Regionale ACI Umbria – Marche attraverso procedure di *benchmarking* fra gli Automobile Club delle due Regioni e la collaborazione delle Delegazioni ACI indirette della Provincia.

Tale attività consentirà di creare ed alimentare nel tempo un *database* di informazioni tale da consentire l'individuazione di aree di miglioramento e la formulazione di obiettivi di performance sia a livello interregionale (Umbria-Marche) e di Federazione, che di singolo AC.

6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS

Al fine di garantire la massima rispondenza possibile tra le scelte operate dall'Automobile Club Ascoli Piceno – Fermo e gli effettivi bisogni dell'utenza, a partire dal corrente esercizio 2011, verranno programmati incontri con gli *stakeholder* per illustrare la procedura di definizione degli standard di qualità.

Verranno inoltre effettuate indagini di *customer satisfaction* presso gli sportelli o tramite altri canali di comunicazione.

Gli standard di qualità dei servizi saranno resi agevolmente accessibili agli utenti tramite pubblicazione sul proprio sito web istituzionale e con tutte le altre azioni che si riterranno all'occorrenza idonee a garantire la trasparenza.

7. STRUTTURA ORGANIZZATIVA INTERNA DEPUTATA A RICEVERE LA DIFFIDA AI SENSI DELL'ART. 3, COMMA 1, D.LGS. 198/2009.

Nella seduta del 31.01.2011 il Consiglio Direttivo dell'Ente ha nominato il Direttore dell'Automobile Club Ascoli Piceno-Fermo, Dott. Stefano Vitellozzi, email: s.vitellozzi@aci.it di svolgere la funzione di individuazione e aggiornamento periodicamente degli Standard di Qualità inseriti nel Piano della Performance, di nominarlo responsabile della trasparenza e di deputarlo altresì a ricevere la diffida ai sensi dell'art. 3 comma 1 decreto legislativo 198/2009.

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

IL DIRETTORE

Stefano Vitellozzi

