

ALLEGATO 1

L'elenco dei servizi di questo Ente valutati secondo le dimensioni della qualità.

I. – Rilascio e rinnovo di associazioni ACI

Principali caratteristiche del servizio erogato: Rilascio e rinnovo di associazioni ACI, adesione ed erogazione dei servizi di Bollo Sicuro (calcolo e pagamento della tassa automobilistica per conto del Socio da parte dell'Automobile Club) e rinnovo automatico dell'associazione (con addebito sul conto corrente a cura dell'Automobile Club). Servizi di informazione a soci ed automobilisti e gestione dei reclami nei confronti delle prestazioni erogate dalla Sede Centrale e localmente

Modalità di erogazione: Tramite le delegazioni (uffici periferici operanti in regime di franchising) e la Segreteria/URP dell'Ente, con accesso diretto da parte del pubblico o tramite fax ed e-mail.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: I soci ACI.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/ sportelli dislocati nei maggiori centri della Provincia	N. di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello su n. totale di giornate lavorative	99%
	Accessibilità multicanale	Informazioni e servizi erogati via web o fax	N. servizi erogati via web o fax sul totale dei servizi proposti	20%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto sul totale delle prestazioni richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. Giorni necessari per l'aggiornamento su web	1
	Contrattualistica	Pubblicazione, stampa e consegna delle condizioni associative e di erogazione del servizio di associazione	N. di regolamenti associativi consegnati ai richiedenti rispetto al totale richieste pervenute	90%
	Procedure di contatto	Pubblicazione, stampa e consegna delle condizioni associative e di erogazione del servizio Bollo Sicuro e rinnovo automatico dell'associazione ACI	N. di contratti consegnati rispetto alle adesioni al servizio Bollo Sicuro e rinnovo automatico dell'associazione ACI	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Indicate nel contratto Bollo Sicuro e/o rinnovo automatico dell'associazione ACI	N. di contratti consegnati sul totale richieste di adesione pervenute	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità delle prestazioni erogate	N. contratti gestiti conformemente alle norme sul totale contratti in corso	98%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N. di reclami accolti per servizi locali N. di reclami istruiti per prestazioni erogate dalla Sede Centrale	10 28

II . Attività di assistenza automobilistica

Principali caratteristiche del servizio erogato: attività di assistenza automobilistica.

Modalità di erogazione: Tramite le delegazioni, diffuse sul territorio, con accesso diretto da parte del pubblico o tramite fax ed e-mail.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: gli automobilisti in genere o utenti professionali del settore vendita auto.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/ sportelli dislocati nei maggiori centri della Provincia	N. di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello su n. totale di giornate lavorative	99%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web e tramite il periodico sociale) su come accedere più agevolmente ai servizi	N. informazioni disponibili sul totale informazioni relative all'accessibilità	100%
Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'accettazione della pratica	Prestazioni effettuate entro il tempo previsto	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto sul n. totale delle richieste	100%
Trasparenza	Procedure di contatto	Esposizione del tariffario relativo ai diritti di assistenza al pubblico, ai soci, e ai clienti abituali.	N. delle pratiche il cui costo è conforme al tariffario rispetto al totale pratiche	100%
		Descrizione nella fattura o ricevuta delle varie voci di costo dei diritti e delle spese per conto terzi	N. fatture o ricevute che riportano la descrizione indicata rispetto al totale pratiche	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento rispetto al totale pratiche	99%

III – Attività di riscossione tasse automobilistiche e gestione del contenzioso

Principali caratteristiche del servizio erogato: attività di riscossione tasse automobilistiche e gestione del contenzioso

Modalità di erogazione: tramite le delegazioni, con accesso diretto da parte del pubblico.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: gli automobilisti in genere.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/ sportelli dislocati nei maggiori centri della Provincia	N. di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello su n. totale di giornate lavorative con apertura assicurata	99%

	Accessibilità multicanale	Informazioni (web e tramite il periodico sociale) su come accedere più agevolmente ai servizi .	dello sportello N. informazioni disponibili sul totale informazioni relative all'accessibilità	100%
Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'accettazione della pratica	Prestazioni effettuate entro il tempo previsto	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto sul n. totale delle richieste	100%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione degli importi dei tributi e delle modalità di esazione visualizzabile su web	Attivazione link sul sito dell'AC con il sito dell'ACI per numero giorni sul totale giorni annuo	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di riscossioni o pratiche contenzioso evase conformemente alle norme di riferimento sul totale delle richieste	99%

IV – Attività sportiva

Principali caratteristiche del servizio erogato: informazioni e attività di rilascio licenze CSAI anche a seguito dei corsi tenuti in Sede. Collaborazione nell'organizzazione di manifestazioni sportive

Modalità di erogazione: tramite la Segreteria dell'Ente

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: licenziati CSAI e appassionati del settore.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio di Sede	N. di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello su n. totale di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web e tramite il periodico sociale) su come accedere più agevolmente ai servizi.	N. informazioni disponibili sul totale informazioni relative all'accessibilità	100%
Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'accettazione della pratica	Prestazioni effettuate entro il tempo previsto	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto sul n. totale delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il servizio e del responsabile del servizio	N. Giorni necessari per l'aggiornamento su web	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web del costo riguardante il servizio	Attivazione link sul sito dell'AC con il sito dell'ACI e della CSAI per numero giorni sul totale giorni annuo	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di pratiche evase conformemente alle norme di riferimento sul totale delle richieste	99%

V – Attività di organizzazione viaggi e gite

Principali caratteristiche del servizio erogato: attività di organizzazione viaggi e gite

Modalità di erogazione: tramite la Segreteria dell'Ente/la società partecipata Aci Service Massa Carrara Surl

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: soci ACI.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio di Sede ed alle Delegazioni diffuse nei principali centri della Provincia	N. di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello su n. totale di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello	99%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web e tramite il periodico sociale) su come accedere più agevolmente ai servizi	N. informazioni disponibili sul totale informazioni relative all'accessibilità	100%
Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'accettazione della pratica	Prestazioni effettuate entro il tempo previsto	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto sul n. totale delle richieste	100%
Trasparenza	Procedura di contatto	Consegna al momento del pagamento del programma dettagliato del viaggio	N. programmi consegnati su totale	100%
	Modalità di erogazione del servizio	Pubblicazione sul sito web del regolamento del servizio	N. Giorni necessari per l'aggiornamento su web	1
	Modalità di erogazione e costi del servizio	Pubblicazione sul sito web e sul notiziario sociale delle informazioni riguardanti il servizio	N. giorni necessari per l'aggiornamento su web di eventuali variazioni al programma	2
Efficacia	Affidabilità	N. degli scostamenti del viaggio rispetto al programma previsto	Percentuale del n. degli scostamenti rispetto al n. viaggi	5%

VI – Attività di noleggio auto e furgoni

Principali caratteristiche del servizio erogato: attività di noleggio auto e furgoni

Modalità di erogazione: tramite la società partecipata Aci Service Massa Carrara Surl e alcune delle Delegazioni attive sul territorio

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio: soci ACI ed automobilisti in genere.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio di Sede ed ad alcune delle Delegazioni diffuse nei principali centri della Provincia	N. di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello su n. totale di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello	99%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web e tramite il periodico sociale) su come accedere più agevolmente ai	N. informazioni disponibili sul totale informazioni relative	100%

		servizi	all'accessibilità	
Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'accettazione della pratica	Prestazioni effettuate entro il tempo previsto	N. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto sul n. totale delle richieste	100%
Trasparenza	Modalità di erogazione del servizio	Pubblicazione sul sito web del regolamento del servizio	N. Giorni necessari per l'aggiornamento su web	1
	Procedure di contatto	Consegna, al momento della stipula, del contratto con i regolamenti	N. contratti e regolamenti consegnati sul totale	100%
	Modalità di erogazione e costi del servizio	Pubblicazione sul sito web e sul notiziario sociale delle informazioni riguardanti il servizio	N. giorni necessari per l'aggiornamento su web di eventuali variazioni alle tariffe	2
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. di pratiche evase conformemente alle norme di regolamento sul totale delle richieste	99%
	Affidabilità	Scostamenti del servizio di noleggio rispetto al regolamento	Percentuale degli scostamenti rispetto al totale noleggi	2%