

# TABELLE DEGLI STANDARD

## A. STANDARD QUALITATIVI

Dimensioni	Indicatori e Standard di qualità
<p><b><u>ACCESSIBILITA'</u></b></p> <p><b><u>Accessibilità fisica Punti di servizio</u></b></p>          <p><b><u>Accoglienza</u></b></p>	<p><b><u>Capillarità:</u></b> possibilità di accesso per il cittadino ai servizi erogati presso gli sportelli dell'AC Pordenone, distribuiti sul territorio a livello provinciale.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b> Con l'adozione di questo standard, l'organizzazione consente al cittadino di accedere più facilmente ai servizi servendosi del punto ACI più vicino al proprio centro di interesse lavorativo e/o abitativo.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Monitoraggio periodico della segnalazione e dei contenuti informativi a disposizione del pubblico per una effettiva agevole individuazione del punto ove richiedere ed ottenere il servizio.</p> <p><b><u>Fasce orarie di accesso ai servizi:</u></b> <b>Delegazione di Sede – Viale Dante 40 – Pordenone:</b> <b>8,30-12,45    14,15-17,00</b> <b>tutti i giorni dal lunedì al venerdì</b></p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b> Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna a consentire al cittadino di accedere ai servizi su più fasce orarie.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Mantenere gli attuali standard temporali.</p> <p><b><u>Possibilità di accedere agli sportelli dell'AC Pordenone attraverso segnaletica interna</u></b> – presenza di cartellonistica finalizzata a segnalare al cittadino le varie tipologie di sportello. Presenza presso gli sportelli dell'AC Pordenone di personale formato per ricevere i cittadini con cortesia, professionalità e attenzione alle diverse loro istanze ed esigenze ed in particolare a quelle delle categorie deboli - Possibilità di servizi su appuntamento.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Verificare il livello di soddisfazione dei cittadini che accedono agli sportelli dell'AC Pordenone rispetto ai</p>

## Accessibilità multicanale

sistemi di cartellonistica e di accoglienza predisposti, nell'ottica di migliorarli per adeguarli alle risultanze della qualità percepita. Miglioramento continuo delle competenze del personale degli sportelli dell'AC Pordenone.

### Possibilità di accedere ai servizi dell'AC attraverso:

- a) canali telefonici dedicati : segreteria 0434 – 521159; ufficio soci 0434 -208968
- b) sito istituzionale dell'AC : [www.pordenone.aci.it](http://www.pordenone.aci.it)

### Utilizzo effettivo:

Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna ad offrire al cittadino l'accessibilità ai servizi attraverso più canali informativi.

### Obiettivo di miglioramento

Manutenzione costante del sito sia sotto il profilo della tempestività di aggiornamento che di verifica della sua sempre maggiore e migliore fruibilità da parte degli utenti.

### Oltre che al sito AC, i cittadini possono utilizzare:

#### c) sito ACI – [www.aci.it](http://www.aci.it) – per l'accessibilità ai seguenti servizi on line:

Bollonet, per il pagamento della tassa automobilistica.

Internet banking: pagamento bollo auto tramite il sito internet dei principali Istituti di Credito.

Calcolo bollo auto, il servizio che permette di conoscere gratuitamente l'importo del bollo auto da pagare, inserendo la targa e il tipo di veicolo.

Visurennet, che consente di richiedere ed ottenere la visura PRA con pagamento del servizio tramite carta di credito.

Portale dei disabili, sezione web interamente dedicata ai disabili, fornisce informazioni su agevolazioni, servizi, iniziative ed eventi a favore della mobilità dei cittadini portatori di handicap.

Verifica l'Euro, servizio che consente al cittadino di verificare il codice EURO (convenzionalmente indicato come Euro 0, Euro 1, Euro 2, ecc.) relativo alla normativa CEE, sulle emissioni inquinanti, rispettata da un veicolo.

**d) è disponibile, inoltre, a livello nazionale, la casella [infosoci@aci.it](mailto:infosoci@aci.it)**

## Accessibilità multicanale

## TRASPARENZA

## EFFICACIA

e) caselle di posta elettronica dell'AC Pordenone :  
[amministrazione@pordenone.aci.it](mailto:amministrazione@pordenone.aci.it);

[ufficiosoci@pordenone.aci.it](mailto:ufficiosoci@pordenone.aci.it); ;

[ufficiosport@pordenone.aci.it](mailto:ufficiosport@pordenone.aci.it)

f) Posta Elettronica Certificata (PEC) :  
[automobileclubpordenone@pec.aci.it](mailto:automobileclubpordenone@pec.aci.it)

La posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.

### Utilizzo effettivo

Corrispondere alle istanze della società digitale, ottimizzando, nel contempo i tempi di interlocuzione tra cittadini e Amministrazione.

### Obiettivo di miglioramento

Incrementare il ricorso all'accessibilità multicanale.

### Disponibilità delle informazioni sia:

- presso ogni delegazione dell'AC Pordenone che
- on line (sito AC [www.pordenone.aci.it](http://www.pordenone.aci.it) e sito ACI [www.aci.it](http://www.aci.it)).

### Utilizzo effettivo:

Con questi standard l'organizzazione si impegna a dare al cittadino una serie di informazioni che gli consentono, di conoscere:

- i servizi
- i costi legati alla loro erogazione
- come richiederli;
- a chi richiederli
- dove richiederli
- i tempi di loro erogazione.

### Obiettivo di miglioramento

Aggiornamento costante delle informazioni sui diversi canali di accesso.

### Effettuazione dei controlli da parte dell'AC Pordenone

sull'operato degli sportelli, avendo cura di verificare la corretta erogazione delle prestazioni rese e la completezza del servizio o della prestazione erogata rispetto alle attese del cliente

### Utilizzo effettivo

Con l'adozione di questi standard, l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di erogare servizi e

**TEMPESTIVITA'**

prestazioni coerenti alla qualità promessa.

**Obiettivi di miglioramento**

Monitoraggio periodico della qualità erogata dagli operatori Acì per eventuali azioni di miglioramento.

**Disponibilità di strumenti di rilevazione del feedback**

Attraverso la somministrazione di un questionario a cura del personale ACI, finalizzato alla rilevazione del gradimento di colui che ha usufruito delle prestazioni erogate dall'AC Pordenone.

**Utilizzo effettivo**

Con l'adozione di questi standard, l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di mettere al centro le esigenze del cittadino che usufruisce delle prestazioni Acì sotto il profilo della partecipazione alla progettazione dei servizi a lui destinati.

**Obiettivi di miglioramento**

Adeguare gli standard oggettivi alle risultanze di qualità percepita, raccolte dalla collettività, fruitrice dei servizi dell'AC Pordenone.

**Effettuazione del servizio e delle prestazioni entro i tempi di massima indicati dalla Carta dei Servizi.**

**Utilizzo effettivo**

Con l'adozione di questo standard, l'AC si impegna ad erogare servizi e prestazioni entro limiti temporali predefiniti a tutta la collettività di riferimento.

**Obiettivi di miglioramento**

Adeguare gli standard oggettivi alle risultanze di qualità percepita, raccolte dalla collettività che accede ai servizi dell'AC Pordenone.

**Gestione dei reclami** tramite una cassetta dei reclami gestita dal personale dell'AC e sita presso gli sportelli della delegazione di sede.

**Utilizzo effettivo**

Con l'adozione di questo standard, l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di mettere al centro le esigenze del cittadino fornendogli strumenti ad hoc per la tutela delle sue esigenze di persona.

**Obiettivi di miglioramento**

Gestione dei reclami telematici.

## B.STANDARD QUANTITATIVI (tempi di erogazione del servizio)

Tipologia del servizio	Tempi di attesa	Tempi di erogazione
<b>*(1)</b> TESSERA SOCIO ACI BOLLO FACILE RICARICHE VENDITA CONTRASSEGNI AUSTRIA VENDITA CONTRASSEGNI SVIZZERA VENDITA TESSERE VIACARD DELEGHE A CONDURRE	5-10 min  15 min  6 min  3 min  3 min  3 min  8 min	3-5 settimane  Prima scadenza  6 min  3 min  3 min  3 min  8 min
<b>*(1)</b> TASSE AUTOMOBILISTICHE Pagamento Tasse Automobilistiche	3 min	3 min
<b>* (1)</b> LICENZE SPORTIVE	15 min	60 giorni per il recapito
<b>*(2)</b> PRATICHE AUTOMOBILISTICHE immatricolazione veicolo Trasferimento di proprietà (varie fattispecie) radiazione per esportazione rilascio licenza merci conto proprio  revisione veicolo collaudo veicolo annotazione perdita possesso rilascio visure pra estratto cronologico aggiornamento carta di circolazione	15 min 15 min 10 min 18 min  5 min 5 min 10 min 4 min 3 min 10 min	7 giorni 7 giorni 7 giorni 60 giorni  7 giorni 7 giorni 7 giorni 4 min 7 giorni 7 giorni
<b>*(2) CICLOMOTORI</b> rilascio targa Trasferimento Smarrimento sospensione	10 min 10 min 10 min 10 min	7 giorni 7 giorni 7 giorni 7 giorni
<b>*(2) PATENTI</b> Rinnovo con visita medica rilascio patente internazionale Conversione estera Qualificazione conducente Duplicato per det/smarr. con visita medica Duplicato per det/smarr.	12 min 8 min 18 min 13 min 13 min 13 min	60 giorni 7 giorni 30 giorni 30 giorni 30 giorni 30 giorni

- \* ( 1 ) In periodo di scadenza e, dunque, di forte afflusso della clientela, i tempi indicati possono subire delle variazioni.
- \* (2) I tempi indicati si considerano comprensivi dei tempi di erogazione del servizio da parte di altre amministrazioni coinvolte ( DTT-PRA ) .