



# ***CARTA DEGLI AUTOMOBILISTI***

## ***LA SFIDA HIGH TECH DELL'AUTOMOBILE CLUB MODENA***

**Modena – Marzo 2012**



# **CARTA DEGLI AUTOMOBILISTI LA SFIDA HIGH TECH DELL'AUTOMOBILE CLUB MODENA**

## **CHI SIAMO**

### **1. La nostra organizzazione.**

L'Automobile Club Modena è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'Automobile Club d'Italia.

E' riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1° aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della legge n. 70/75 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n. 70/75 ha compreso l'ACI.

L'Automobile Club è rappresentativo, nell'ambito della circoscrizione territoriale di propria competenza, e cioè la provincia di Modena degli interessi generali in campo automobilistico, e - ai sensi dell'art.38 dello Statuto ACI - svolge, nella propria circoscrizione ed in armonia con le direttive dell'Ente federante, le attività che rientrano nei fini istituzionali dell'ACI stesso (art.4 Statuto), presidiando sul territorio, a favore della collettività e delle Istituzioni, i molteplici versanti della mobilità.

L'Automobile Club è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo; è inoltre assoggettato al controllo della Corte dei Conti.

Sono Organi dell'Automobile Club Modena: l'Assemblea dei Soci, il Presidente e il Consiglio Direttivo. Il controllo generale dell'amministrazione è affidato ad un Collegio dei Revisori dei Conti composto da tre revisori effettivi e un supplente. La struttura organizzativa dell'Automobile Club prevede, ai vertici dell'amministrazione, la figura del Direttore dell'Ente. Il Direttore, ai sensi dello Statuto, è Funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI.

Il Direttore assicura la corretta gestione tecnico-amministrativa dell'Automobile Club, in coerenza con le disposizioni normative e con gli indirizzi ed i programmi definiti dagli Organi dell'ACI in qualità di Federazione degli stessi Automobile Club. In particolare, nell'ambito della propria competenza territoriale, il Direttore garantisce, sulla base degli indirizzi strategici definiti dagli Organi, delle direttive del Segretario Generale e delle linee di coordinamento del Direttore Regionale - il cui ruolo è di seguito descritto - la puntuale attuazione degli indirizzi strategici, dei programmi, degli obiettivi e dei piani di attività in materia dei servizi e prestazioni rese dalla Federazione ai Soci ed agli automobilisti in genere, ed assicura il rispetto degli accordi di collaborazione posti in essere nell'interesse della Federazione stessa. Il Direttore garantisce, inoltre, l'attuazione degli ulteriori programmi definiti dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club.

L'Automobile Club partecipa al Comitato Regionale - composto dai Presidenti degli Automobile Club - che cura i rapporti con la stessa Regione e ha competenza esclusiva per tutte le iniziative di valenza regionale in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico. Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolve dal Direttore Regionale, figura prevista dall'Ordinamento dell'ACI.

Al fine di assicurare la massima capillarità sul territorio dei servizi resi e venire incontro alle esigenze dell'utenza, l'Automobile Club offre assistenza ai propri Soci e agli automobilisti in generale, attraverso la rete delle proprie delegazioni dirette e indirette (queste ultime sono studi di consulenza automobilistica disciplinate dalla L.264/91, appositamente convenzionate con lo stesso Automobile Club, che erogano servizi di assistenza con utilizzo del Marchio sotto precise condizioni di impiego e funzionamento e secondo standard predefiniti).

Infine, presso l'Automobile Club Modena è costituita ed operante la Commissione Sportiva Automobilistica, incaricata di formulare proposte e pareri in materia di automobilismo storico e sportivo.

## **2. I principali servizi erogati.**

L'Automobile Club Modena esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto quali. Inoltre, per il conseguimento degli scopi di cui all'art. 1, l'Ente:

- a) studia i problemi automobilistici, formula proposte, dà pareri in tale materia su richiesta delle competenti Autorità ed opera affinché siano promossi e adottati provvedimenti idonei a favorire lo sviluppo dell'automobilismo;
- b) presidia i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio;
- c) nel quadro dell'assetto del territorio collabora con le Autorità e gli organismi competenti all'analisi, allo studio ed alla soluzione dei problemi relativi allo sviluppo ed alla organizzazione della mobilità delle persone e delle merci, nonché allo sviluppo ed al miglioramento della rete stradale, dell'attrezzatura segnaletica ed assistenziale, ai fini della regolarità e della sicurezza della circolazione;
- d) promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le provvidenze all'uopo necessarie;
- e) promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla F.I.A. e componente del CONI;
- f) promuove l'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti di autoveicoli allo scopo di migliorare la sicurezza stradale;
- g) attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli;
- h) svolge direttamente ed indirettamente ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo

## **3. Le principali partnership.**

L'Automobile Club Modena opera costantemente nell'ottica del miglioramento continuo, nonché del consolidamento e rafforzamento del posizionamento strategico dell'Ente quale autorevole Istituzione pubblica locale impegnata attivamente sui molteplici versanti della mobilità (ruolo pubblico) ed al contempo quale moderno ed efficiente referente globale di tutti gli utenti della strada (ruolo istituzionale e commerciale). In tale ottica è da intendersi l'imponente e continua analisi, progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione, progetti, promozioni, eventi, giornate della trasparenza, tavoli tecnici e partnership realizzati in collaborazione con i maggiori *stakeholder* locali.

L'Automobile Club Modena intende consolidare e mostrare il proprio volto di P.A. solida, moderna, intraprendente ed "amica dei cittadini", intervenendo da protagonista in tutti i settori direttamente o indirettamente connessi alla mobilità, quali associazionismo, sport, cultura, turismo, mobilità, informazione, nuove tecnologie, educazione e sicurezza stradale.

Le principali partnership sono programmate e realizzate con:

- Prefettura di Modena
- Forze dell'Ordine;
- Comune e Provincia di Modena;
- Comuni ed Unioni di Comuni modenesi;
- Istituzioni scolastiche;
- Associazioni sportive;
- Ordini professionali;
- Associazioni rappresentative di fasce deboli della popolazione;
- Organi di informazione.

#### 4. Il nostro impegno

La storia dell'Automobile Club Modena è la storia di un Ente che lavora da sempre con professionalità ed entusiasmo ai fini del raggiungimento dei propri obiettivi istituzionali: dall'associazionismo all'assistenza automobilistica, dall'educazione - quale base per la sicurezza stradale - al valore della mobilità nel rispetto dell'ambiente, dall'automobilismo storico a quello sportivo.

Nello svolgimento delle proprie attività a favore dei Soci e degli Utenti, l'Automobile Club Modena ha come obiettivo principale quello di erogare servizi al Cittadino (il c.d. "mover" o "utente della strada") migliorando costantemente la propria capacità di soddisfazione delle relative esigenze.

Particolare attenzione è dedicata ai giovani ed alla loro sensibilizzazione e formazione ad una mobilità consapevole e responsabile. L'Automobile Club Modena dispone di una rete di undici autoscuole operanti in città e provincia, la quale si affianca ai diciannove punti di servizio (Delegazioni) ed al sito web [www.acimodena.it](http://www.acimodena.it) nell'erogazione quotidiana di servizi, consulenze ed informazioni ai cittadini.

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

### LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei servizi dell'Automobile Club Modena è stata redatta secondo i principi contenuti nel Decreto legislativo n. 286 del 30/7/1999 e nella legge n. 150 del 2009.

Elementi fondamentali dell'impegno assunto dall'Automobile Club Modena sono la definizione e la dichiarazione degli standard di qualità definiti secondo le specifiche tecnico/normative contenute:

- 1) **nella Direttiva P.C.M. 27/1/1994:** , concernente il rispetto, nell'erogazione dei servizi pubblici, dei principi di **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, CONTINUITÀ** perseguita, quest'ultima, attraverso il costante adeguamento organizzativo alle esigenze dei diversi target dei cittadini e alle norme regolanti le prestazioni erogate dall'Ente;

**2) nella Delibera CIVIT N° 88** del 2010 " Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art 1 comma 1 decreto legislativo N° 198 del 2009)", emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, costituente il primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa.

L'osservanza degli standard costruiti secondo le specifiche di cui sopra verrà costantemente tenuta sotto controllo, nell'ambizione di un loro continuo miglioramento per soddisfare i diritti degli utenti e dei consumatori sanciti dalla legge n. 281 del 1998 e dai regolamenti associativi in essere disciplinanti le diverse tipologie di tessere ACI offerte ai cittadini.

## **I DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi è diretta a tutti i cittadini fruitori dei servizi erogati dall'Automobile Club Modena e dalla sua rete di delegazioni ed autoscuole.

## **LA TUTELA DEL CITTADINO**

Il cittadino, qualora riscontri il mancato rispetto degli standard potrà indirizzare le segnalazioni di scostamento qualitativo della presente Carta dei Servizi. L'Automobile Club garantisce un'efficace ed efficiente gestione dei reclami.

Negli orari di apertura dell'ufficio ciascun cliente può sempre rivolgere domande o esporre reclami a ciascuno degli addetti allo sportello in relazione a quanto di competenza.

I reclami, le osservazioni e ogni eventuale suggerimento volto al miglioramento della qualità dei servizi possono sempre essere presentati presso la Direzione dell'Automobile Club Modena mediante accesso diretto dal portale web [www.acimodena.it](http://www.acimodena.it) (sezione "Scrivici, le tue opinioni contano"), mediante email e Posta elettronica Certificata.

## **LE MODALITÀ DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CITTADINI RISPETTO AI SERVIZI DELL'AUTOMOBILE CLUB MODENA**

L'Automobile Club Modena si propone di adottare strumenti di rilevazione della qualità percepita dei cittadini sui servizi erogati mediante i seguenti strumenti: realizzazione di questionari e puntuale interlocuzione con gli stakeholder locali. L'Ente intende altresì impostare un sistema di monitoraggio della *customer satisfaction* caratterizzato da regolarità e periodicità della misurazione, nonché dal ricorso ai più moderni sistemi di *information technology*.

Pertanto, ai tradizionali strumenti di rilevazione quali questionari cartacei distribuiti presso gli uffici e focus group con clienti interni ed esterni, saranno affiancati strumenti di rilevazione e monitoraggio "on line", che hanno quale perno il sito istituzionale dell'Ente.

## **LA TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI DALL'AUTOMOBILE CLUB MODENA**

### **1) I Servizi associativi**

L'Ente, come Club degli automobilisti ed Ente a base associativa, è impegnato ad offrire ai Soci il servizio di tesseramento con il quale eroga agli stessi 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.

I Servizi associativi sono totalmente on line ed in rete, al fine di fornire al Socio soluzioni per la mobilità in tempo reale, anche attraverso l'integrazione con il call center ACI 803.116 operativo h24.

Nella gamma dei servizi offerti al Socio, che mirano a garantire un'assistenza completa per tutto l'anno e non più limitata alla specifica emergenza del soccorso stradale, si collocano, tra gli altri, i seguenti servizi:

- Servizio Bollo Sicuro;
- assistenza su qualunque veicolo viaggia il Socio, anche come semplice passeggero;
- tutela e consulenza legale;
- Check-up gratuito annuale dell'auto associata;
- medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- soccorso stradale gratuito e servizio di riparazione sul posto del veicolo su cui viaggia il Socio;
- interventi a domicilio in situazioni di emergenza, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;
- rivista sociale;
- il noleggio di autovetture, come da convenzioni nazionali, a condizione agevolate;
- servizi di sosta, autolavaggio e rifornimento carburanti/lubrificanti a condizioni agevolate.
- Servizio autoscuola a condizioni agevolate per i figli dei soci.
- Sconti ed agevolazioni presso il Parcheggio ACI ed il Distributore ed Autolavaggio ACI di Modena;
- Sconti ed agevolazioni a Modena, in Italia e nel mondo (programma "Show your card and save!")

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club Modena è impegnato inoltre nell'iniziativa di integrazione strategica "FacileSarà", deliberata dall'ACI e finalizzata a valorizzare le sinergie esistenti a livello di Federazione per uno sviluppo integrato del portafoglio associativo ed assicurativo. L'obiettivo è quello di migliorare e favorire la distribuzione di prodotti e servizi sul territorio, attraverso un sistema bipolare basato sulla promozione e diffusione delle tessere ACI verso gli Assicurati Sara – Compagnia assicurativa ufficiale dell'ACI - non ancora Soci. L'Automobile Club Modena con la sua rete di delegazioni ed autoscuole è canale prioritario di rilascio della tessera sociale e di gestione del rapporto associativo, con una offerta di servizi e prestazioni aggiuntive in ambito locale che integrano l'offerta associativa nazionale.

### **2) I servizi di assistenza automobilistica ed i servizi delegati.**

L'attività di assistenza automobilistica è volta a 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 e le altre Amministrazioni interessate.

Il servizio di assistenza automobilistica dell'Automobile Club Modena è totalmente informatizzato, on line ed in rete. Tutti i Punti ACI presenti sul territorio modenese sono dotati di STA – Sportello Telematico dell'Automobilista, attraverso il quale è possibile acquisire e definire “a vista” le pratiche di immatricolazione e trasferimento di proprietà di veicoli. Inoltre, le Delegazioni Aci di Modena dispongono di gabinetto medico e/o di accordi con ufficiali medici, al fine di fornire quotidianamente in tutta la Provincia il servizio di convalida patente in tempo reale e di accertamento dell'idoneità fisica per il conseguimento della patente di guida.

Infine, le Delegazioni Aci di Modena sono strutturate ed autorizzate allo svolgimento di Corsi per il recupero dei punti patente decurtati a seguito di infrazioni al Codice della Strada; allo svolgimento di Corsi per la preparazione di insegnanti ed istruttori di guida; allo svolgimento di Corsi per il conseguimento del CQC – Certificato Qualificazione del Conducente per patenti professionali.

Relativamente alla gestione delle Tasse automobilistiche, l'Automobile Club Modena svolge attività di riscossione e controllo del tributo sulla base di procedure informatiche specificamente previste in relazione alle abilitazioni rilasciate dalla Regione Emilia Romagna, titolare del tributo.

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni (Servizio Precontenzioso)
- gestione del sopra citato servizio “Bollo sicuro” per i Soci (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con addebito sul conto corrente bancario postale (con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento).

### **3) I servizi assicurativi**

In coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale agente generale della SARA Assicurazioni, gestendo con la propria rete il portafoglio SARA per offrire, 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, con condizioni particolarmente vantaggiose per i Soci ACI.

### **4) I servizi sportivi**

Altro settore in cui l'Automobile Club Modena è tradizionalmente impegnato è quello dello sport automobilistico, operando in veste di promotore di eventi di interesse provinciale e di corsi di formazione per ufficiali di gara e conduttori. L'Ufficio Sportivo dell'Ente offre assistenza e disbrigo di pratiche legate al rilascio ed al rinnovo delle Licenze Sportive dei Soci modenese. L'Automobile Club Modena ha istituito, una Commissione Sportiva locale, a cui ha affidato il compito di formulare pareri in materia di automobilismo sportivo e storico. Infine, l'Ente organizza ogni anno la Premiazione dei piloti modenese che si sono distinti nei Campionati Sociali e sostiene, anche attraverso la concessione di contributi economici, gli organizzatori di gare ACI-CSAI.

### **6) Cultura e tempo libero**

Forte è anche l'impegno dell'Ente nelle attività volte ad ampliare la propria presenza nel settore turistico locale e della promozione del territorio. In tale ambito si collocano tutte le iniziative volte a favorire nuove forme di cultura e turismo automobilistico sostenibile, promuovendo nel

territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale, illustrati e valorizzati attraverso il sito web.

L'Automobile Club Modena svolge la propria attività statutaria in un'area geografica fortemente caratterizzata dalla passione motoristica. Modena è denominata la "Terra dei motori", per via della presenza di prestigiose case automobilistiche quali Ferrari e Maserati, nonché di storiche e rinomate officine specializzate in allestimenti e preparazione di veicoli sportivi. Per tali ragioni, l'Ente collabora tradizionalmente in importanti eventi di marketing territoriale quali "Modena Terra di Motori" ed in nuove iniziative quali l'inaugurazione del Museo Casa Natale Enzo Ferrari.

## **7) Servizi web dell'Automobile Club Modena.**

Come illustrato nei paragrafi precedenti, l'Automobile Club Modena ha nel tempo gradualmente informatizzato i propri storici e fondamentali servizi di:

- Assistenza automobilistica (con l'attivazione dello Sportello Telematico dell'Automobilista);
- Servizi associativi (con il servizio Socio on web);
- Riscossione tasse automobilistiche (con il servizio Bollo Sicuro);
- Servizi dell'Ufficio Sportivo (software forniti da ACI-CSAI ed integrati in Socio on web);
- Servizi di Segreteria (PEC e mailing on line);
- Parcheggio ACI presso il Policlinico di Modena (totalmente automatizzato e video sorvegliato).

E' stata inoltre attuata una completa revisione del sito istituzionale dell'Ente [www.acimodena.it](http://www.acimodena.it) nell'ottica della piena accessibilità e del totale adeguamento delle norme e dei principi sulla trasparenza delle P.A. introdotti dal D.Lgs. 150/2009.

L'Ente ha, inoltre, pianificato nel 2012 una importante innovazione tecnologica volta a trasferire in formato digitale l'imponente Archivio e la banca dati del Servizio Bollo Sicuro, costituita attualmente da circa 25.000 contratti sottoscritti dai Soci dell'Automobile Club Modena.

Il Servizio Bollo Sicuro, istituito dall'Automobile Club Modena nei primi anni '80, rappresenta uno dei principali punti di forza dell'offerta di servizi esclusivi ai Soci modenesi, ma necessita di interventi di ammodernamento e sviluppo volti al conseguimento importanti obiettivi di natura istituzionale, organizzativa, economico-finanziaria e commerciale.

Da un punto di vista giuridico e formale, si realizzerà l'adeguamento dell'imponente archivio alle più recenti disposizioni e prescrizioni in tema di semplificazione amministrativa, "smaterializzazione" e sicurezza degli archivi ed in generale dei luoghi di lavoro. L'operazione di digitalizzazione consentirà di gestire in tempo reale ed in sicurezza – grazie all'utilizzo di strumenti, procedure e protocolli informatici con relativa certificazione - un archivio al momento in forma totalmente cartacea.

La completa realizzazione del progetto in esame, prevista entro il corrente anno, consentirà inoltre di conseguire importanti risultati dal punto di vista istituzionale e commerciale.

L'iniziativa proietterà A.C. Modena nel campo dell' *high-tech* e permetterà alla nostra organizzazione di:

- a) rafforzare gli strumenti di fidelizzazione dei Soci con servizi *one-to-one* non esclusivamente legati agli adempimenti tributari ma anche alla patente, alla sicurezza stradale, ai viaggi, agli acquisti, al tempo libero, ecc. Infatti, la completa informatizzazione del servizio Bollo Sicuro costituirà solo il primo passo di una evoluzione che consentirà al Socio di disporre in esclusiva una banca dati automobilistica personale, accessibile in totale sicurezza da

qualsiasi terminale.

- b) possibilità di segmentare ed utilizzare in chiave di marketing l'enorme quantità di informazioni relative ai Soci modenesi possessori di tessere Acì con rinnovo automatico. Tali informazioni non sono attualmente gestibili in modo efficace ed economico, poiché in gran parte disponibili solo in forma cartacea;
- c) possibilità di gestire e consultare via web, quindi direttamente dalle delegazioni di Modena e Provincia, tutte le posizioni contrattuali, evitando con ciò errori, costi diretti ed indiretti di comunicazione ed inutili e dispendiose procedure burocratiche sia agli operatori ACI sia agli stessi Clienti;
- d) drastica riduzione e contenimento dei costi. Per quanto concerne i costi dell'operazione, le recenti evoluzioni delle tecnologie informatiche da un lato e gli accordi di collaborazione formalizzati recentemente dal nostro Ente dall'altro, consentiranno di realizzare l'imponente progetto pressoché azzerando i costi del personale straordinario necessario per realizzare le numerose fasi operative e limitando i costi dell'investimento ad un modesto canone mensile *all inclusive* (software, hardware, addestramento del personale, costi di manutenzione server e certificazione, assicurazioni, ecc.)

Infine, non devono essere sottovalutati gli importanti ritorni in termini di immagine, di consolidamento della leadership dell'A.C. Modena nel campo dell'assistenza globale ai *mover* e nella capacità di attrarre nuovi segmenti di potenziali soci, identificabili in particolare nei giovani consumatori, maggiormente attratti da servizi basati sull'utilizzo di strumenti informatici in grado di garantire facilità di accesso alle informazioni, elevata personalizzazione dell'offerta e drastica riduzione di tempi e costi di fruizione dei servizi.

## LA STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

All'indicazione dei principali servizi erogati è seguita come metodologia di lavoro l'individuazione di specifici **indicatori di qualità** e relativi **standard**, che l'AC si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi di competenza.

Tali standard sono stati formulati sia in maniera *qualitativa* che *quantitativa* e, a fronte, di ciascuno degli standard sono stati definiti gli obiettivi di miglioramento che saranno realizzati a cura dell'AC.

### Dimensioni di qualità

Accessibilità	Standard qualitativi
<b>Fisica – logistica</b>	<b><u>Capillarità</u></b> Possibilità di accesso per il cittadino ai servizi erogati presso i punti di servizio dell'Automobile Club Modena – N. 19 Delegazioni e n. 11 Autoscuole -distribuiti sul territorio a livello provinciale.  <b><u>Utilizzo effettivo:</u></b> Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna a mettere al centro le esigenze dei diversi target della cittadinanza locale sia soci e non, consentendo loro di

<p><b>Fisica - orari di apertura degli sportelli AC Modena</b></p>	<p>accedere ai servizi da più punti di erogazione</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b>  Monitoraggio periodico della qualità erogata dai punti di servizio distribuiti sul territorio di competenza dell'AC.</p> <p><b><u>Possibilità di accesso agli sportelli dell'AC</u></b></p> <p>Gli orari di ciascun sportello A.C. Modena sono indicati nella home page del sito web <a href="http://www.acimodena.it">www.acimodena.it</a> - Sezione Delegazioni.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b></p> <p>Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna a mettere al centro le esigenze dei diversi target della cittadinanza locale, consentendo loro di accedere ai servizi di competenza su più fasce orarie.</p>
<p><b>Fisica- accoglienza al cittadino</b></p>	<p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b></p> <p>Mantenere un'ampia fascia di apertura degli uffici al pubblico, integrata da servizi web</p> <p><b><u>Possibilità di accedere agli sportelli dell'AC attraverso un indirizzamento interno –</u></b></p> <p>A titolo esemplificativo si citano una serie di elementi declinanti lo standard in esame:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ presenza di cartellonistica finalizzata a segnalare al cittadino le varie tipologie di sportello.</li> <li>➤ personale flessibile e polivalente, formato per ricevere i cittadini con cortesia, professionalità e attenzione alle diverse loro esigenze anche nella loro accezione di cittadini appartenenti alla fasce deboli;</li> <li>➤ sistemi di accesso agli uffici preferenziali, diretta a rendere l'attesa prima di accedere al servizio la più breve e confortevole possibile; tali sistemi sono diversificati per fasce di utenza (allievi autoscuola, Soci ACI, Titolari servizio Bollo Sicuro, Assicurati ACI Sara, ecc.)</li> <li>➤ introduzione delle modalità di erogazione dei servizi su appuntamento (convalida patente, servizio autoscuola, ecc.).</li> </ul> <p><b><u>Possibilità di accedere ai servizi dell'AC attraverso canali telefonici e web dedicati</u></b></p>

(v. pagina seguente)

**Accessibilità virtuale - sito istituzionale dell'Automobile Club [www.acimodena.it](http://www.acimodena.it)**

**Utilizzo effettivo:**

Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna a mettere al centro le esigenze dei diversi target della cittadinanza locale ed in particolare alle categorie dei cittadini, consentendo loro di accedere ai servizi di competenza tramite il canale telefonico e web nell'arco della flessibilità oraria definita dallo standard e h24 dal punto di vista del sito

**Obiettivi di miglioramento proposta di lavoro**

A titolo esemplificativo si citano una serie di elementi declinanti l'obiettivo di miglioramento in esame:

- indagini volta a verificare il livello di soddisfazione dei cittadini che accedono agli sportelli dell'AC rispetto ai sistemi di indirizzamento e di accoglienza predisposti nell'ottica di migliorarli per adeguarli alle risultanze della qualità percepita.
- formazione continua delle competenze del personale degli sportelli dell'AC .

**Disponibilità del sito istituzionale [www.acimodena.it](http://www.acimodena.it)**

**Utilizzo effettivo:**

Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di mettere al centro le esigenze dei cittadini/clienti .

**Obiettivo di miglioramento**

A titolo esemplificativo si citano una serie di elementi declinanti l'obiettivo di miglioramento in esame:

- ottenimento del bollino di accessibilità del sito istituzionale da parte del Digit PA.
- mantenimento del bollino di accessibilità nel triennio 2012-2014.

**Accessibilità multicanalità**



<p><b>Efficacia- conformità</b></p>	<p>verso il cittadino e non viceversa.</p> <p><b><u>Disponibilità della casella di posta elettronica istituzionale</u></b> . <a href="mailto:acimodena@pec.it">acimodena@pec.it</a></p> <p>I cittadini possono utilizzare la caselle istituzionale di posta elettronica per contattare l'Automobile Club Modena</p> <p><b><u>Posta Elettronica Certificata (PEC)</u></b></p> <p>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.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo</u></b> Adeguare l'AC alle istanze della società digitale</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Incrementare l'uso degli strumenti digitali sul territorio in una logica di rete e di sviluppo dei servizi one to one</p> <p><b><u>Disponibilità di un sito istituzionale</u></b> contenente le informazioni necessarie per accedere ai servizi dell'AC</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b></p> <p>Con questo standard l'organizzazione si impegna a dare al cittadino una serie di informazioni che gli consentono, di conoscere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ i costi E TEMPI associati alla erogazione del servizio sociale</li> <li>➤ come richiederlo;</li> <li>➤ a chi richiederlo.</li> </ul> <p>E di aggiornarlo sui temi legati alla mobilità, sicurezza stradale e rispetto dell'ambiente e all'inclusione sociale (tribunale e social network).</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Aggiornamento del sito rispetto ad eventi significativi incidenti sugli aspetti prima citati.</p> <p><b><u>Disponibilità di strumenti di rilevazione del feedback</u></b> attraverso la somministrazione di un questionario finalizzato alla rilevazione del gradimento sulle prestazioni erogate dall'AC.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b> Con l'adozione di questi standard</p>
-------------------------------------	--

<p><b>Efficacia- impegno nell'ambito della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile</b></p>	<p>l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di mettere al centro le esigenze del cittadino che usufruisce delle prestazioni Aci sotto il profilo della sua partecipazione alla progettazione dei servizio a lui destinati e nel solco di dare attuazione al principio costituzionale di sussidiarietà ( art. 118).</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Adeguare gli standard oggettivi alle risultanze di qualità percepita raccolte dalla collettività fruitrice dei servizi dell'AC.</p>
<p><b>Efficacia- compiutezza</b></p>	<p><b><u>Effettuazione dei controlli da parte dell' AC</u></b></p> <p>sull'operato degli sportelli dell'AC Modena .avendo cura di verificare la corretta erogazione delle prestazioni erogate.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo</u></b></p> <p>Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di mettere al centro le esigenze del cittadino e di quello che ha acquisito lo status di socio garantendogli prestazioni coerenti con la tipologia di tessera acquistata e/o di prestazione richiesta.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento:</u></b> Rafforzare i controlli da parte degli operatori AC sulla corretta erogazione delle prestazioni.</p> <p><b><u>Effettuazione di corsi e/o eventi in materia sicurezza stradale</u></b> rispetto alle diverse categorie di cittadini presenti sul territorio.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo</u></b></p> <p>Sensibilizzare la collettività alla tematica della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile. Erogare prestazioni nel rispetto del principio dei principi di equità sociale.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento:</u></b> Aumentare le partnership sul territorio per lavorare in una logica di rete sulla tematica della sicurezza stradale e in maniera conforme al principio di sussidiarietà.</p>

	<p><b><u>Disponibilità di un servizio informativo</u></b> destinato ai soci ACI e ai cittadini attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ l'invio della rivista semestrale Automodena</li> <li>➤ Rubrica mensile Aci News sui quotidiani locali;</li> <li>➤ Sistema di avvisi ed alerting integrato su vari servizi;</li> </ul> <p>disponibilità di un servizio di tesseramento per categorie di utenti con particolari esigenze e specificità</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo</u></b></p> <p>Sensibilizzare e diversificare i servizi e le modalità di contatto ed informazione la collettività alla tematica della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Lavorare sulla tematica dell'inclusione sociale garantendo a tutti i cittadini l'accessibilità ai servizi.</p>
--	---

Lo standard del servizio informativo è ampliato ulteriormente, poiché l'Automobile Club Modena realizza il periodico locale "**Automodena**", inviato ogni sei mesi ai 38.000 Soci Aci modenesi, partecipa regolarmente ad eventi sulla sicurezza stradale – ricondotti ed inseriti nel progetto etico ACI Ready2Go – ed avvia campagne promozionale in partnership con gli enti locali.

Infine, l'Ente realizza con frequenza mensile la pagina informativa "**ACI News Modena**", pubblicata sui maggiori quotidiani locali e – attraverso il proprio Ufficio Stampa – realizza con carattere di regolarità comunicati stampa diretti ad informare i Cittadini in merito alle novità ed ai principali temi d'attualità relativi al mondo dell'auto, alla sicurezza stradale ed in generale all mobilità.

## **STANDARD QUANTITATIVI**

Tra gli standard formulati per la misurazione e la valutazione del servizio, l'ACI ha individuato anche alcuni standard quantitativi specificatamente elaborati per l'erogazione dei propri servizi.

Le tabelle che seguono riportano, distinti per tipologia, i termini fissati per le richieste più ricorrenti.

<b>Tipologia di servizio</b>	<b>Tempi di risposta</b>
Iscrizione/trascrizione/annotazione di formalità tramite lo Sportello Telematico dell'Automobilista (C.C. artt. 2683 e ssgg.; R.D. n. 436/1927; R.D. n. 1814/1927; DPR n. 358/2000, art. 2 comma 1 e art. 7)	A vista ( ) se punti STA
Iscrizione/trascrizione/annotazione di formalità al PRA, al di fuori dello Sportello Telematico dell'Automobilista (C.C. artt. 2683 e ssgg.; R.D. n. 436/1927; R.D. n. 1814/1927; D. Lgs. n. 82/2005)	A vista (*)se punti STA
Rilascio certificazioni/visure/atti (R.D. n.1814/1927, artt. 20, D.M. Finanze n. 514/1992, art. 17)	A vista (*)se punti STA
Rimborso emolumenti (R.D. n. 436/1927, art. 28; D.M. Finanze dell'1/9/1994; D.M. Finanze n. 514/1992, art. 1, comma 5)	90 giorni
Forniture di dati e statistiche da parte del Sistema Informativo centrale (D.M. Finanze n. 514/1992, artt. 22 e 23)	60 giorni

---

\* il mancato rispetto del tempo indicato comporta un indennizzo forfettario pari all'emolumento PRA versato per la formalità richiesta.

## Servizi di controllo e riscossione TASSE AUTOMOBILISTICHE

Questa tabella può essere utilizzata solo dagli AC in regioni convenzionate

<b>TIPOLOGIA SERVIZIO</b>	<b>NOTE</b>	<b>TEMPI DI RISPOSTA</b>
Domande di sospensione	Ritiro domanda	A vista
	Lavorazione domanda	5 gg.
Domande di rimborso	Ritiro domanda	A vista
	Lavorazione domanda	45 gg.
Domande di esenzione	Ritiro domanda	A vista
	Lavorazione domanda	60 GIORNI
Contestazioni avverso avvisi bonari	Lavorazione pratica presentata in front-office	A vista
	Lavorazione in back-office pratica spedita	60 gg.
Contestazioni avverso atti di accertamento	Lavorazione pratica presentata in front-office	A vista
	Lavorazione in back-office pratica spedita	60 gg.
Contestazioni avverso cartelle esattoriali	Lavorazione pratica presentata in front-office	60 gg.
	Lavorazione in back-office pratica spedita	60 gg.
Rilascio attestazioni di pagamento		A vista

Standard quantitativi relativi al servizio di tesseramento erogato dall'AC Modena

Prestazioni	STANDARD QUANTITATIVI
<p><b><u>Erogazione della tessera ACI</u></b></p>	<p>Invio della tessera al domicilio indicato dal Socio. Tempo medio di attesa per ricevere la tessera: 40 giorni.</p> <p>Nel caso in cui il Cliente desideri acquistare una tessera con funzione di carta prepagata (tessera multifunzione) deve rivolgersi esclusivamente alla rete di delegazioni.</p> <p>Le tessere multifunzione sono un prodotto “co-branding” ACI-ICBPI (Istituto centrale delle banche popolari italiane) e vengono emesse dalla banca.</p> <p>Il Socio deve ritirare la tessera multifunzione presso la delegazione ove ne ha fatto richiesta che funge da sportello bancario. Tempo medio di attesa per ricevere la tessera: 40 giorni.</p>
<p><b><u>Erogazione del servizio di Soccorso stradale</u></b></p>	<p>Tempo medio di risposta della Centrale Operativa (numero telefonico 803116) 42” dalla chiamata.</p> <p>Tempo medio di attesa del mezzo di soccorso stradale: 31’ dall’accettazione della richiesta di soccorso (in Italia)</p>
<p><b><u>Erogazione del servizio informativo tramite l’invio delle riviste l’Automobile e Automodena</u></b></p>	<p><i>Automobile.</i> Invio mensile a decorrere dal 2° mese successivo all’acquisizione dello status di socio per 11 numeri (le uscite di luglio e agosto sono accorpate).</p> <p><i>Automodena.</i> Invio semestrale nei mesi di Aprile e Dicembre.</p>

## **TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA**

Il cittadino, qualora riscontri il mancato rispetto dei tempi di risposta indicati nella presente Carta dei Servizi, può inoltrare motivata richiesta di indennizzo alle caselle di posta elettronica [acimodena@pec.it](mailto:acimodena@pec.it) oppure [segreteria@acimodena.it](mailto:segreteria@acimodena.it) per il rimborso di una somma pari al margine/compenso percepito dall'Automobile Club Modena per l'effettuazione dell'operazione in regime di intermediazione.

Alle medesime caselle di posta elettronica [acimodena@pec.it](mailto:acimodena@pec.it) oppure [segreteria@acimodena.it](mailto:segreteria@acimodena.it) andranno indirizzate le segnalazioni dei cittadini sugli scostamenti degli standard qualitativi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

## **ELENCO DELLE SEDI SUL TERRITORIO**

Il sito web [WWW.ACIMODENA.IT](http://WWW.ACIMODENA.IT) riporta l'elenco dei punti di servizio dell'Automobile Club Modena, con indicazione per ciascuno della sede territoriale, dell'indirizzo di posta elettronica, del numero di fax e di telefono. Il sito riporta per ciascuna Delegazione o Autoscuola un form on line, utilizzabile per richiedere informazioni personalizzate, per prenotare incontri o servizi quali il rinnovo della patente di guida, oppure per comunicare segnalazioni, suggerimenti o reclami.