



Provincia di Modena

Assessorato alla Sanità, Politiche Sociali e delle Famiglie,
Associazione e Volontariato



Carta dei Servizi delle Autoscuole in provincia di Modena

Il codice della strada definisce le autoscuole "scuole per l'educazione stradale, l'istruzione e la formazione dei conducenti".

**L'ASPETTO IMMEDIATO E CONCRETO DELLA
SCUOLA GUIDA**



**L'AFFIDABILITÀ NELL'ADEMPIERE AGLI IMPEGNI
ISTITUZIONALI**



**LA DISPONIBILITÀ E L'ELASTICITÀ VERSO LE
RICHIESTE DELL'UTENTE**



**LA SICUREZZA E LA CREDIBILITÀ DELLA
SCUOLA GUIDA**



**LA FACILITÀ D'ACCESSO, LE INFORMAZIONI,
LA COMUNICAZIONE VERSO I CLIENTI**



i Promotori

Le associazioni di categoria delle Autoscuole modenesi operanti sul territorio provinciale modenese:

ACI
CNA-UNAI
CONFEDERTAAI
UNASCA

Provincia di Modena, Assessorato Sanità e Politiche Sociali
Ufficio Provinciale della Motorizzazione Civile

Cos'è la Carta dei Servizi?

L'offerta dei servizi

Consigli e informazioni



indice

Prefazione

Il codice della strada definisce le autoscuole "scuole per l'educazione stradale, l'istruzione e la formazione dei conducenti".

Le autoscuole rappresentano dunque una vera e propria agenzia educativa del territorio specializzata nella delicatissima funzione di formazione dei conducenti che in prevalenza sono rappresentati da giovani. Negli ultimi anni la Provincia di Modena in collaborazione con l'Acì e con le Associazioni di categoria Confedertaai, Unasca, e CNA-Unai hanno ritenuto, soprattutto in considerazione dell'urgenza di ridurre le morti per incidente stradale, di consolidare il coinvolgimento e l'impegno individuale degli operatori del settore sul tema dell'educazione e della sicurezza. Tale impegno si è concretizzato attraverso la partecipazione a specifici progetti mirati sia alla realizzazione di attività di sensibilizzazione e di educazione rivolte ai clienti, sia alla realizzazione di attività mirate alla formazione e qualificazione continua degli operatori. Ciò è avvenuto in coerenza con le nuove norme introdotte che, negli ultimi anni, hanno attribuito nuove rilevanti competenze alle autoscuole in tema di educazione stradale. Si pensi ad esempio al patentino per ciclomotori o ai corsi per il recupero punti. In particolare, tra i progetti promossi in collaborazione si ricordano il Progetto M.a.i.a. per la formazione degli operatori in tema di alcol e sostanze alla guida con relative campagne informative, il progetto per la preparazione congiunta Autoscuole-Scuole-Polizie Municipali per la preparazione di educatori stradali da inserire nei percorsi per il rilascio del patentino per ciclomotore, ed una attività formativa rivolta a tutti gli operatori di autoscuola sulle metodologie della comunicazione ai giovani. In tale direzione anche alla luce delle nuove indicazioni normative che vedono il settore delle autoscuole interessato dai provvedimenti di liberalizzazione, Acì, Confedertaai, Unasca, e CNA-Unai con la Provincia e la Motorizzazione Civile di Modena hanno inteso avviare una nuova collaborazione intesa a rafforzare e qualificare ulteriormente le autoscuole nel loro ruolo di agenzia educativa anche attraverso percorsi di auto-disciplina e di miglioramento della qualità. In questo ambito è stata elaborata l'iniziativa per la definizione di una Carta

dei Servizi delle Autoscuole della provincia di Modena quale impegno volontario da parte delle stesse autoscuole di autoregolamentazione e di trasparenza dei servizi offerti alla clientela. Viste le ricadute in campo educativo e sociale, le Istituzioni hanno ritenuto di voler sostenere e facilitare questo percorso che, tuttavia, vede il proprio compimento all'interno del settore stesso delle autoscuole. Ciò pone come diretta conseguenza e quale condizione imprescindibile per la realizzazione dell'iniziativa, la reale e attiva partecipazione di ciascun operatore attraverso la condivisione degli scopi e la garanzia degli impegni assunti. La Provincia di Modena e la Motorizzazione Civile hanno ritenuto di sostenere questo percorso sulla base delle ricadute che il progetto nel suo complesso si attende di ottenere quali ad esempio:



- promuovere una maggiore sensibilità delle autoscuole rispetto al ruolo di scuole per l'educazione stradale, l'istruzione e la formazione dei conducenti previsto dal codice;
- migliorare l'immagine, la qualità e le caratteristiche dell'offerta delle autoscuole della provincia di Modena;
- migliorare le professionalità e creare nuove competenze per gli operatori del settore;
- valorizzare gli operatori più attenti alle esigenze del mercato, alla soddisfazione del cliente, alla promozione della sicurezza stradale e della salute.

Sulla base del percorso sin qui condotto si ritiene che la Carta dei Servizi delle Autoscuole della provincia di Modena, che potrà essere aggiornata e potenziata con altri strumenti previsti dai sistemi per il miglioramento continuo della qualità, possa rappresentare uno stimolo per gli operatori ed uno strumento efficace di trasparenza per i cittadini consumatori.

Dr. Maurizio Guaitoli Assessore Sanità Politiche Sociali Provincia di Modena
Ing. Gioacchino di Mari Direttore Ufficio Provinciale Motorizzazione Civile Modena
Ing. Angelo Orlandi Presidente dell'Automobile Club Modena
Marco Richeldi Delegato Cna Unai Modena
Cav. Giovanni Finelli Delegato Confedertaai Modena
Bruno Carra Delegato Unasca Modena

3 Cos'è la Carta dei Servizi per le Autoscuole modenesi? La realtà delle Autoscuole modenesi Perché la Carta dei Servizi?



4 Missione

9 I cittadini utenti L'offerta dei Servizi Gli impegni: lo schema di riferimento



10 Adesione alla Carta dei Servizi Verifica della Carta dei Servizi

11 Reclami Fase di sperimentazione della Carta dei Servizi



12 Riferimenti e informazioni



Cos'è la Carta dei Servizi per le Autoscuole modenesi?

La Carta dei Servizi delle Autoscuole in provincia di Modena è un'iniziativa volontaria, promossa dalle Associazioni delle Autoscuole sul territorio modenese con il sostegno della Provincia di Modena e dell'Ufficio provinciale della Motorizzazione Civile.

Si tratta di un documento-guida, con una valenza informativa per gli utenti-clienti e vincolante per le Autoscuole aderenti, in cui si presentano il ruolo, gli obiettivi e i servizi offerti dalle Autoscuole, in una prospettiva tendente alla promozione della cultura e della sicurezza stradale.

L'intento della Carta è di descrivere, in modo sintetico ma completo, la tipologia dei servizi che le imprese del settore aderenti al documento offrono ai loro clienti, in un'ottica di continuo aggiornamento e di miglioramento professionale del settore, e quindi di sempre maggiore soddisfazione dei clienti.

La realtà delle Autoscuole modenesi

Sul territorio provinciale sono attualmente operanti 65 autoscuole distribuite soprattutto in pianura e nella zona pedemontana. Quasi tutte sono abilitate alla preparazione dei candidati per il conseguimento di tutte le patenti di guida. Oltre a tale attività svolgono da alcuni anni anche corsi di recupero punti e corsi per il conseguimento del patentino per i ciclomotori.

Gli insegnanti ed istruttori di guida attualmente impegnati in tale attività sono 174.

Le funzioni della Provincia in materia sono quelle di vigilanza amministrativa e tecnica.

La normativa di riferimento disciplinante l'attività di Autoscuola è la seguente:

Art. 123 del Nuovo Codice della Strada (D.Lgs. 285/92) e artt. 334-335-336-337 del Regolamento Codice Strada (D.P.R. 495/92), D.M. 317/95, D.M. del 29.07.2003 "Accreditamento dei soggetti pubblici e privati che possono svolgere corsi per il recupero dei punti della patente di guida", "Programmi dei corsi per il recupero dei punti della patente di guida", D.M. 30.06.2003 "Programma dei corsi e procedure d'esame per il conseguimento del certificato di idoneità per la guida dei ciclomotori".

Il D.L. 31.01.2007 n. 7 (c.d. Decreto Bersani) convertito con L.40 del 2/4/2007 ha profondamente innovato la materia soprattutto per quanto riguarda il contingentamento numerico delle autoscuole, liberalizzandone l'apertura e consentendo ai soggetti interessati e titolari di specifici requisiti di iniziare l'attività attraverso la presentazione di una D.I.A. alla Provincia.

Perché la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è nata inizialmente come un patto tra l'Ente pubblico e i cittadini, per fissare norme che regolano l'erogazione dei servizi, anche se svolti da terzi, a tutela degli utenti, nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità a cui l'Ente pubblico deve conformarsi.

I primi esempi si sono avuti in Inghilterra nel 1991, negli Stati Uniti nel 1995 (rapporto Gore) e in Italia nel 1994, con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi".

In seguito, il campo di applicazione si è rapidamente esteso anche a società private, sempre con l'obiettivo di far sì che i cittadini-utenti possano e debbano conoscere:

- 1) I servizi disponibili presso i vari Enti erogatori.
- 2) Gli standard e gli indicatori di qualità dei servizi.

3) Un livello minimo di indicatori e di standard accettabili.

Le norme di comportamento degli erogatori dei servizi che aderiscono alla Carta si debbono inoltre conformare ai seguenti principi generali:

- Eguaglianza dei diritti degli utenti.
- Imparzialità nell'erogazione dei servizi.
- Continuità di erogazione e gestione dei malfunzionamenti del servizio.
- Diritto di scelta dell'utente, ove consentito, tra più soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione dell'utente, intesa come accesso alle informazioni e possibilità di esprimere la propria valutazione.
- Efficienza ed efficacia del servizio erogato.

Quando un Ente pubblico o privato mette in circolazione una Carta dei Servizi, si impegna ad attuare questi comportamenti, quindi utenti ed operatori debbono congiuntamente riconoscerli e condividerli: i primi debbono essere in grado di verificarli e i secondi di metterli in pratica. La Carta dei Servizi delle Autoscuole in provincia di Modena è un esempio congiunto di collaborazione tra Enti privati (Autoscuole e Associazioni di categoria) e Istituzioni pubbliche (Provincia e Ufficio Provinciale della Motorizzazione Civile).

Questi soggetti promotori, oltre ad estendere i principi generali sopra indicati nel contesto delle Autoscuole aderenti, mirano a raggiungere anche altri obiettivi specifici:

- Migliorare e qualificare i servizi offerti dalle Autoscuole.
- Aggiornare l'offerta educativa.
- Incentivare le Autoscuole a fornire nuovi servizi.
- Aggiornare il profilo professionale dei tecnici.
- Rispondere a diversi bisogni degli utenti in modo adeguato e soddisfacente.
- Verificare periodicamente il grado di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi offerti.
- Migliorare lo scambio e la trasparenza delle informazioni tra utenti ed Autoscuole.

Missione

I soggetti promotori, attraverso l'adozione di una Carta dei Servizi, intendono inoltre favorire il diffondersi di una cultura civica rivolta a:

- Educare alla circolazione.
- Educare alla sicurezza stradale.
- Contribuire a ridurre incidenti e mortalità sulle strade.
- Promuovere la cultura della prevenzione sulla sicurezza stradale, fermo restando il fondamentale ruolo educativo del mondo della scuola e della famiglia fin dalla giovane età.
- Promuovere il senso della responsabilità individuale.
- Fornire un ruolo tecnico di supporto per una piena maturità e consapevolezza alla guida del veicolo nella circolazione.
- Assistere gli utenti anche oltre l'ottenimento della patente.



A- L'aspetto immediato e concreto della scuola guida

Are di intervento	Fattori di qualità	Servizi	Impegni	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Aspetto esterno dei locali	Vetrine e insegne	Vetrine ed insegne pulite ed ordinate	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Edificio della scuola	Stabile in buono stato di manutenzione	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Aspetto interno: locali d'attesa, disimpegni, servizi	Arredi, sedie e tavoli d'attesa	Adeguati e funzionali	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Bagni per i clienti	Almeno uno attrezzato anche per disabili	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Pulizia	Giornaliera con igienizzazione dei bagni	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Aspetto interno: aule congrue all'uso didattico nel momento di massima presenza degli allievi	Ampiezza delle aule	Superficie minima assoluta	Min. 25 mq	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Quantità e qualità delle sedute	Sedute ergonomiche con palette reclinabili per tutti gli allievi presenti	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Accessibilità ai posti	Spazi di rispetto tra le file e corridoi laterali per l'accesso degli allievi	Min 50 cm tra le file e 100 cm nei corridoi laterali (Min. 1)	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Aerazione e climatizzazione	Impianto di condizionamento funzionante	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Pulizia	Giornaliera	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Aspetto degli operatori	Volontà di presentarsi in modo appropriato verso il cliente	Aspetto decoroso e ordinato nel personale di segreteria e negli operatori	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO

B- L'affidabilità nell'adempiere agli impegni istituzionali

Are di intervento	Fattori di qualità	Servizi	Impegni	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Corsi di Teoria	Durata minima dei corsi (come da D.M. 317/95)	Corsi con almeno 20 ore di lezioni	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Approfondimenti tematici	Aspetti legati alla sicurezza e prevenzione rischi	Min. 1 lezione ulteriore	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Impegno temporale complessivo (teoria + pratica)	Conseguimento patente A/B orientativamente entro 12 settimane lavorative	Nel 60% degli iscritti regolarmente frequentanti	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO



Are di intervento	Fattori di qualità	Servizi	Impegni	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Corsi di Teoria	Uso effettivo di strumenti didattici durante le lezioni	Pannelli informativi specifici, aggiornati e completi su: <ul style="list-style-type: none"> • segnaletica verticale • " orizzontale • " luminosa • precedenze • sostanze dannose inibenti la guida • manovre • strutture e accessori veicolo 	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Tabellone luminoso	Min. 2	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Uso effettivo di strumenti didattici durante le lezioni	Sezioni di parti di autoveicolo meccaniche	Min. 2	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Lavagna	Min. 1	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Ausilio multimediale (Tv o video proiettore)	Min. 1	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		PC a disposizione degli allievi per esercitazioni in aula	Min. 1 ogni 4 al momento dell'utilizzo	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Corsi di Pratica: patente A	Qualità dei Motoveicoli	Immatricolati da non oltre 5 anni	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Numero e tipologie dei motoveicoli	Motocicli alternativi pienamente efficienti per le diverse patenti	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Supporto durante le lezioni	Comunicazioni via radio ricetrasmittente tra istruttore e allievo	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Corsi di Pratica: patente B	Qualità dei Veicoli	Immatricolati da non oltre 5 anni	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Numero dei veicoli	Vetture alternative pienamente efficienti	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Dotazione dei veicoli	<ul style="list-style-type: none"> • Condizionamento • Servo sterzo • Sedile regolabile in altezza • Cinture di sicurezza regolabili 	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO

C- La disponibilità e l'elasticità verso le richieste dell'utente

Are di intervento	Fattori di qualità	Servizi	Impegni	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Svolgimento delle lezioni di guida	Lezioni in diverse fasce orarie previste ufficialmente nel contratto	Almeno: <ul style="list-style-type: none"> • Lun.-ven. 19 -20 • Sabato 7-12.30 	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Svolgimento delle lezioni teoriche	Lezioni in diverse fasce orarie previste ufficialmente nel contratto	Orari chiaramente esposti al pubblico	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO



Are di intervento	Fattori di qualità	Servizi	Impegni	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Svolgimento delle lezioni teoriche	Comportamento raccomandato per usufruire al meglio delle lezioni	Indicazioni esposte chiaramente in aula	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Supporto formativo ulteriore	Integrazioni e chiarimenti di supporto tramite e-mail o cellulare in orario definito	Min. 1 insegnante disponibile	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Disponibilità continua dei computer per esercitazioni e quiz al di fuori dell'orario di lezione	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Svolgimento delle lezioni teoriche	Supporto per gli stranieri	Testi disponibili in lingua estera (arabo, cinese, russo, rumeno, inglese, francese, spagnolo, tedesco...)	Min. 2 lingue estere	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Aspetti economici	Pagamenti	Clausola contrattuale con possibilità di pagamenti dilazionati	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Rimborsi	Clausola contrattuale sul rimborso o non pagamento per servizi non ricevuti	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Esami in sede	Possibilità di esami in autoscuola con touch screen	Graduale introduzione	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO

D- La sicurezza e la credibilità della scuola guida

Are di intervento	Fattori di qualità	Servizi	Impegni	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Sicurezza degli ambienti e delle attrezzature nei locali della Scuola Guida	Prevenzione generale dei rischi sul luogo di lavoro	Conformità Dlg. 626/94	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Prevenzione incendi	Presenza di Estintori	Min. 2 estintori per sede	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Evidenza e rispetto delle norme antifumo	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Porte con apertura verso l'esterno e maniglia antipánico	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Sicurezza nel corso pratico durante le lezioni di guida	Dotazione nell'autoveicolo e/o nella vettura d'appoggio	Kit di pronto soccorso	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Divieto di fumo e d'uso del cellulare per allievi e istruttore	Presenza di adesivi apposti all'interno dell'auto	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO



Are di intervento	Fattori di qualità	Servizi	Impegni	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Credibilità e competenza della scuola, dei docenti e degli istruttori	Visibilità delle qualifiche dei docenti e degli istruttori	Elenco nominativo degli istruttori visibile in bacheca con <ul style="list-style-type: none"> • qualifiche di legge ed eventuali corsi professionali 	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Attività aggiuntive in tema di sicurezza stradale	Corsi per adulti patentati, corsi di guida sicura, etc.	Min. 1 attività aggiuntiva	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO

E- La facilità d'accesso, le informazioni, la comunicazione verso i clienti

Are di intervento	Fattori di qualità	Servizi	Impegni	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Accesso alla struttura	Area di parcheggio riservato	<ul style="list-style-type: none"> • Min. n° 6 posti per velocipedi • Min. n° 3 posti per auto moto nelle adiacenze dell'Autoscuola 	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Barriere architettoniche ai portatori di handicap	<ul style="list-style-type: none"> • Porta con larghezza adeguata • Rampa o montacarichi 	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Accesso alle informazioni	Offerta di chiarimenti e informazioni	Sito Web con e-mail dedicata a chiarimenti/informazioni: info@...	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Informazioni telefoniche negli orari d'ufficio e segreteria telefonica per orari extra ufficio	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Opuscolo di presentazione dell'autoscuola	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Consegna al cliente della Carta dei servizi	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Scambio di informazioni tra l'autoscuola e i clienti	Comprensibilità del contratto	Modulo contrattuale predefinito con clausole chiare e leggibili	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
	Disponibilità all'ascolto e volontà di risolvere i problemi dei clienti	Rilevazione sistematica dei reclami tramite scheda Carta dei Servizi e urna apposita	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
		Risposta ai reclami non anonimi entro 10 gg dalla presentazione	Presenza del servizio	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO
Volontà educativa e collaborazione con Enti del territorio.	Diffusione delle informazioni sulla sicurezza Stradale	Partecipazione a campagne informative e a lezioni scolastiche sul patentino nelle scuole	Min. 1 iniziativa nell'anno in corso	<input type="checkbox"/> ASSENTE <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> OTTIMO <input type="checkbox"/> SCARSO <input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> NON SO

Commenti e reclami:

.....

Cognome/Nome

Tel.

(facoltativo)

8 ● ● ● ● ●



cittadini utenti

nostri utenti sono rappresentati da un'ampia gamma di oggetti interessati alla mobilità in tutte le sue forme:

- Conducenti di ciclomotori e quadricicli leggeri;
- Conducenti di motoveicoli (motocicli, motocarri, motocarrozette, tricicli, quadricicli a motore, mototrattori);
- Conducenti di autoveicoli;
- Utenti per corsi di recupero "punti" di categoria A1, A, B, B+E;
- Utenti per corsi di recupero "punti" di categoria C, C+E, D, D+E, KA, KB;
- Utenti per A.D.R. (Trasporto Merci Pericolose);
- Utenti per carta di qualificazione conducente;
- Utenti per accesso professione insegnanti/istruttori di scuole guida;
- Fornire servizi agli utenti oltre all'ottenimento della patente.

L'offerta dei Servizi

Le Autoscuole che aderiscono alla Carta dei Servizi offrono i seguenti servizi e prodotti:

- Preparazione all'esame per il conseguimento del Certificato di Idoneità alla Guida del Ciclomotore (C.I.G.C.).
- Preparazione teorica e pratica all'esame per il conseguimento delle patenti di Categoria A1, A2, A3, B, B+E, C, C+E, D, D+E, KA, KB, KC, KD.
- Revisioni delle Patenti di ogni categoria.
- Corsi di recupero "Punti" patenti sopracitate.
- Rinnovo validità patenti.

Gli impegni: schema di riferimento

Gli impegni di erogazione e di miglioramento dei Servizi delle Autoscuole sono qui articolati secondo cinque aspetti generali con cui si possono declinare gli standard di qualità relativi al contesto delle Autoscuole:

- A-** L'aspetto immediato e concreto dell'Autoscuola.
- B-** L'affidabilità nell'adempiere agli impegni istituzionali.
- C-** La disponibilità e l'elasticità verso le richieste dell'utente.
- D-** La sicurezza e la credibilità dell'Autoscuola.
- E-** La facilità d'accesso, le informazioni, la comunicazione verso i clienti.

Per ogni aspetto generale **A-E** sono indicati:

- Aree di intervento: ambiti d'intervento o contesto fisico di applicazione dei fattori di qualità.
- Fattori di qualità: caratteristica di riferimento.
- Requisito: vincolo specifico da rispettare.
- Unità di misura: standard minimo richiesto.

SERVIZI ED IMPEGNI SONO ELENCATI NEL MODULO ALLEGATO DOVE SI RICHIEDE LA VALUTAZIONE DEL CLIENTE.



Compila il modulo allegato e inseriscilo nell'apposito contenitore

Adesione alla Carta dei Servizi

Le Autoscuole aderenti si impegnano, attraverso una formale dichiarazione del titolare/legale rappresentante da sottoscrivere presso l'Ufficio competente della Provincia di Modena, a rispettare tutte le norme di comportamento contenute nella presente Carta dei Servizi, garantendone la piena ed integrale applicazione attraverso la rispondenza ai Servizi/requisiti indicati, ricevendo contestualmente l'apposito adesivo di riconoscimento del progetto da esporre, ben visibile, sia in vetrina, sia negli spazi di accettazione-reception dell'Autoscuola.



Verifica della Carta dei Servizi

Le Autoscuole aderenti si impegnano a verificare la percezione e la soddisfazione degli utenti congiuntamente al rispetto della Carta dei Servizi, per valutare i punti di forza e di debolezza del proprio operato, in una logica di miglioramento continuo.

Le Autoscuole consegnano ad ogni cliente in fase di sottoscrizione del contratto, la Carta dei Servizi e un questionario in cui è possibile verificare il rispetto di ogni servizio/requisito promesso nella Carta, oltre ad aggiungere commenti, reclami ed eventuali riferimenti personali facoltativi (nome, cognome, telefono). Tale questionario è disponibile anche in un apposito contenitore ben visibile negli spazi di accettazione-reception dell'Autoscuola. In qualsiasi momento, ogni utente può e deve segnalare all'Autoscuola eventuali scostamenti dagli standard promessi dalla Carta dei Servizi.

Le Autoscuole si impegnano a comunicare ed esporre i risultati delle valutazioni dei propri utenti in modo sintetico.

Nella Carta dei Servizi e nell'adesivo provinciale è inoltre indicato il sito web dove ciascun utente dell'autoscuola può trovare ulteriori informazioni e compilare direttamente il questionario di verifica. Il sito prevede infatti un'apposita scheda online in cui l'utente, inserendo i riferimenti personali (nome, cognome, e-mail, scuola guida frequentata) ma sempre nel più assoluto rispetto della privacy, nel caso di mancata o insoddisfacente risposta dell'Autoscuola, può segnalare direttamente all'ufficio provinciale la discordanza rispetto a quanto promesso dalla Carta dei Servizi.

A fronte di una valida segnalazione, l'azione provinciale potrà essere di:

- richiamo nei confronti dell'autoscuola, con il rinvio del questionario in forma e-mail, senza riferimenti personali, per verificare o sollecitare una necessaria risposta, oltre ad una notifica e-mail verso il cliente in cui si conferma l'avvenuto invio.
- inserimento dell'autoscuola nella lista delle prossime verifiche.

Sono previste un numero minimo di verifiche annuali a campione, durante le quali le dimensioni A-E e i singoli requisiti saranno valutati e ponderati per diversa importanza, prevedendo quindi procedure differenti sulla base dei diversi punteggi cumulati di non conformità.

Reclami

Le Autoscuole aderenti considerano osservazioni, reclami, valutazioni degli adempimenti previsti dalla Carta dei Servizi come strumenti indispensabili per ascoltare gli utenti e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Osservazioni e reclami possono essere fatti verbalmente o in forma scritta attraverso il questionario di verifica della Carta dei Servizi.

Le Autoscuole si impegnano ad ascoltare tutti i reclami comunque avanzati, ed a rispondere o a risolvere entro 10 gg. ad ogni reclamo in cui l'utente dichiara le sue generalità e descriva, in modo chiaro e costruttivo, i motivi del reclamo.

Tutti i reclami sono trattati con la massima discrezione in conformità al D.Lgs. 196/2003 sulla tutela della Privacy.

Fase di sperimentazione della Carta dei Servizi

Per la fase sperimentale di un anno la Provincia di Modena attiva un Gruppo di Valutazione della Carta dei Servizi delle Autoscuole con periodici incontri durante l'anno.

Durante il periodo di sperimentazione le Autoscuole aderenti alla Carta dei Servizi consegnano ogni sei mesi alla Provincia di Modena, quale soggetto indipendente, i risultati sintetici delle valutazioni dei propri utenti. Questo a garanzia dell'effettiva attuazione degli impegni da parte delle Autoscuole aderenti alla Carta dei Servizi.

Per migliorare la qualità dei servizi offerti dall'Autoscuola è indispensabile la valutazione del cliente.

A tal fine si richiede la compilazione del modulo allegato da riconsegnare nell'apposito contenitore presso l'Autoscuola.

Inoltre il questionario è scaricabile e/o compilabile direttamente on-line all'indirizzo URL :

<http://www.provincia.modena.it/sociale/cartautoscuole>



Riferimenti e informazioni

Le Autoscuole aderenti alla Carta dei Servizi si impegnano a fornire tempestivamente informazioni sulla Carta dei Servizi ed eventuali aggiornamenti.

Copia della Carta dei Servizi e del questionario di verifica sono consegnate ad ogni cliente all'atto della sottoscrizione del contratto, come ad ogni utente interessato ai corsi offerti dall'Autoscuola e altresì diffusi nella pagina www.provincia.modena.it/sociale/cartaautoscuole.

Il questionario di verifica compilabile online rappresenta una ulteriore modalità di informazione e trasparenza offerta dalle Autoscuole aderenti agli utenti. Ogni Autoscuola aderente può integrare la Carta dei Servizi aggiungendo informazioni di dettaglio ed eventuali servizi aggiuntivi all'interno della propria specifica scheda di presentazione. Per ogni ulteriore informazione o segnalazione rispetto alla Carta dei Servizi delle Autoscuole modenesi ci si può rivolgere:

- alle Associazioni di categoria aderenti e promotrici;
- alla Provincia di Modena, Assessorato Sanità, Politiche Sociali, associazionismo e Volontariato - Ufficio Politiche Sociali - Via delle Costellazioni, 180 - 41100 Modena - Tel. 059/209006 - Fax 059/209017.

Timbro Autoscuola

Progetto grafico:
Ufficio Grafica e Centro Stampa - Provincia di Modena

Stampa:
Tipografia TEM - Modena



**QUESTA AUTOSCUOLA ADERISCE
ALLA CARTA DEI SERVIZI**