



AUTOMOBILE CLUB CASERTA

STANDARD DI QUALITA' PER I SERVIZI EROGATI IMPEGNI E PROGRAMMI

Premessa:

Questo documento è uno strumento d'interfaccia tra l'Automobile Club Caserta e i cittadini automobilisti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla “**qualità**” dei servizi erogati.

In particolare l'Automobile Club Caserta:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve / medio termine, informandone l'utenza;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'utente automobilista;
- assicura all'utente automobilista stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi del presente documento e i diritti stessi dell'utente.

L'Automobile Club Caserta intende intraprendere un percorso che porterà a dotarsi di un sistema di gestione della qualità, secondo gli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001/2000

Per il momento l'Automobile Club Caserta si impegna a garantire in tutte le sue articolazioni organizzative il rispetto dei seguenti standard:

- ACCOGLIENZA: ogni Unità lavorativa, nell'accogliere il cliente che si rivolge a lui, ascolta i suoi bisogni per quanto di propria competenza e qualora non sia in grado di rispondergli, lo indirizza in maniera appropriata.
- RISERVATEZZA: ogni Unità lavorativa svolge le proprie mansioni nel rispetto della riservatezza delle persone.
- RICONOSCIBILITA' : ogni Unità lavorativa è dotata di un cartellino di riconoscimento, chiaramente leggibile, che lo rende identificabile al cliente automobilista in linea con la normativa di riferimento.
- RELAZIONE INTERPERSONALE: ogni Unità lavorativa dell'Automobile Club Caserta tratta il cliente automobilista che si rivolge a lui, con rispetto, educazione e gentilezza.
- INFORMAZIONI: Sono disponibili pieghevoli informativi contenenti indicazioni utili per l'acquisto di prodotti servizi dell'ACI nonché indicazioni per la fruizione dei servizi.
- CONSENSO INFORMATO: l'Unità lavorativa acquisisce dal cliente automobilista per l'acquisto di prodotti / servizi il consenso al trattamento dei propri dati e si accerta che il cliente ne abbia ben compreso il contenuto.



- **TUTELA:** i soci e i clienti automobilisti in generale che inoltrano una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro **30** giorni dalla data del ricevimento. I Soci e i clienti possono inoltrare segnalazioni anche in forma verbale. Sarà cura dell'Unità lavorativa che riceve la segnalazione inoltrarla al direttore nelle forme di rito. Ogni Unità lavorativa si impegna ad effettuare adeguate verifiche sul gradimento dei Soci e degli Utenti tramite appositi strumenti di rilevazione.
- **CONFORT:** ogni ambiente dell'Ente e delle Delegazioni periferiche, in cui sono erogati i servizi, è mantenuto in uno stato d'igiene conforme alle norme e sicuro. L'Automobile Club Caserta si impegna a rendere la propria Sede sociale e tutte le sedi delle Delegazioni facilmente accessibili, confortevoli, prive di barriere architettoniche e con un adeguato numero di posti a sedere, negli spazi riservati all'attesa.
- **TEMPI DI ATTESA:** Il personale degli Sportelli di Sede e delle Delegazioni si impegna ad erogare i servizi d'istituto con la massima tempestività e puntualità secondo gli standard di seguito dichiarati.

L'Automobile Club Caserta ha definito indicatori di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di erogazione dei servizi al fine di monitorare nel corso del tempo la qualità delle sue prestazioni, in modo da migliorare costantemente i servizi erogati in base alle esigenze dei Soci e dell'utenza motorizzata in generale. Sono stati definiti gli indicatori di qualità per le principali attività espletate dall'Ente e dalle sue Delegazioni: associativa - assicurativa - consulenza automobilistica - esazione tasse automobilistiche - ed i rispettivi target di riferimento.-

Tabella

| Servizi | indicatore di qualità | target di riferimento | media annuale |
|-------------------|------------------------------------------|-----------------------|---------------|
| Ragioneria | pagamenti: <i>tempi</i> di attesa | 60 giorni | 30 giorni |
| Sportivo/ licenze | rinnovo licenze: tempi di attesa | 20 minuti | 5 minuti |
| Soci | acquisizione e rinnovi : tempi di attesa | 10 minuti | 5 minuti |
| Tasse auto | esazione tasse automobilistiche | 8 minuti | 5 minuti |
| Sportello STA | pratiche automobilistiche | 15 minuti | 12 minuti |



- **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI SOCI E DEI CLIENTI MOTORIZZATI:**

l'Automobile Club Caserta realizzerà un'indagine di soddisfazione degli Utenti attraverso la consegna, al momento di accesso ai nostri Servizi sia nella Sede che nelle Delegazioni, di un questionario di valutazione anonimo che verranno ritirati ed analizzati periodicamente. I risultati saranno analizzati dal Direttore e dal Consiglio Direttivo, al fine di valutare l'andamento dei servizi erogati e, sulla base del grado di soddisfazione, si attueranno azioni di miglioramento, per fornire un servizio sempre più in sinergia alle esigenze dei cittadini automobilisti.

II DIRETTORE
(Maurizio Callipo)