

## Tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi

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