



AUTOMOBILE CLUB TERAMO

## STANDARD DI QUALITA' PER I SERVIZI EROGATI IMPEGNI E PROGRAMMI

### **Premessa:**

Questo documento rappresenta uno strumento d'interfaccia tra l'Automobile Club Teramo ed 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 Teramo:

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

L'Automobile Club Teramo intende intraprendere un percorso che lo 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 Teramo si impegna a garantire, in tutte le sue articolazioni organizzative, il rispetto dei seguenti standard:

- **ACCOGLIENZA:** ogni Unità lavorativa, nell'accogliere il cliente, si informa sui suoi problemi, per quanto di propria competenza e qualora non sia in grado di risolverli, lo indirizza nella maniera più opportuna.
- **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 Teramo 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 dei prodotti 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 personali, accertandosi che il cliente ne abbia ben compreso il contenuto.



- **TUTELA:** i soci, ed i clienti automobilisti in generale che inoltrano una segnalazione scritta e firmata, ottengono risposta entro **30** giorni dalla data di ricevimento. I Soci ed i clienti possono presentare segnalazioni anche in forma verbale. Sarà cura dell'Unità lavorativa trasmetterla al direttore nelle forme di rito. Ogni Unità lavorativa si impegna ad effettuare idonee verifiche sul gradimento dei Soci e degli Utenti, tramite specifici strumenti di rilevazione.
- **CONFORT:** ogni ambiente dell'Ente, e delle Delegazioni periferiche in cui sono erogati i servizi, è mantenuto in uno stato igienicamente confacente e sicuro. L'Automobile Club Teramo si impegna a rendere la propria Sede sociale, e quelle 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 Teramo 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, così 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**

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





- INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI SOCI E DEI CLIENTI MOTORIZZATI:

l'Automobile Club Teramo realizzerà un'indagine sulla 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 verrà ritirato ed esaminato periodicamente.

I risultati saranno costantemente analizzati dal Direttore e dal Consiglio Direttivo, al fine di valutare l'andamento dei servizi erogati e, sulla base del grado di soddisfazione, verranno messe in atto azioni di miglioramento per offrire, ai cittadini automobilisti, un servizio sempre più rispondente alle loro esigenze ed aspettative.

Teramo lì 27 Giugno 2011

**II DIRETTORE**  
(Gabriele IRELLI)

Allegati: 1

- questionario di valutazione anonimo.-