



AUTOMOBILE CLUB VENEZIA

***Carta dei Servizi
dell'Automobile Club Venezia***

Documento approvato con delibera del Consiglio Direttivo del 13 giugno 2013



La Carta dei servizi dell'AC Venezia

Premessa

L'Automobile Club di Venezia ha inteso realizzare la "Carta dei Servizi" come uno strumento di promozione della qualità e dell'attenzione verso i cittadini nella loro accezione di persone e non di meri fruitori di prestazioni pubbliche.

Lo scopo principale della Carta è, dunque, quello di fornire, ai soci ed ai non soci, informazioni sui servizi erogati dall'AC Venezia, secondo i principi della trasparenza, imparzialità, uguaglianza e declinati secondo le dimensioni e gli indicatori che ne perseguono la qualità ed il miglioramento.

In tal senso, l'AC Venezia, attraverso il documento "Carta dei Servizi", intende attuare una maggiore trasparenza del proprio operato in termini accountability rispetto alla comunità locale ed un costante adeguamento fra la qualità descritta nella Carta, la qualità effettivamente erogata all'esterno e quella percepita dai cittadini, fruitori dei servizi erogati dall'AC stesso.

La Carta è suddivisa in più parti:

- *Nella **parte prima** descriviamo chi siamo, la nostra organizzazione funzionale e sul territorio ed il contesto istituzionale ed organizzativo in cui operiamo;*
- *Nella **parte seconda** presentiamo il documento;*
- *Nella **parte terza** descriviamo i servizi che offriamo e le modalità per utilizzarli;*
- *Nella **parte quarta** descriviamo gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare nell'esecuzione dei servizi, nonché i modi per partecipare al miglioramento degli stessi; nella stessa parte indichiamo le modalità per contattare i nostri uffici e la nostra organizzazione.*

La Carta dei Servizi dell'AC Venezia è consultabile sul sito istituzionale www.venezia.aci.it.



La Carta dei servizi dell'AC Venezia

INDICE

I PARTE : CHI SIAMO

- | | |
|------------------------------|--------|
| 1. La nostra storia | pag. 5 |
| 2. La nostra organizzazione | pag. 6 |
| 3. Le nostre finalità | pag. 7 |
| 4. Il nostro impegno | pag. 7 |
| 5. Le principali partnership | pag. 8 |

II PARTE : PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

- | | |
|--|---------|
| 1. Normativa di riferimento | pag. 8 |
| 2. Destinatari della Carta dei Servizi | pag. 10 |
| 3. Tutela del cittadino | pag. 10 |
| 4. Modalità di misurazione e valutazione della qualità percepita | pag. 10 |
| 5. Revisione della Carta | pag. 10 |

III PARTE : TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGATI DALL'AC

- | | |
|---|---------|
| 1. I servizi associativi | pag. 11 |
| 2. Attività di assistenza automobilistica | pag. 11 |
| 3. Riscossione tasse automobilistiche | pag. 12 |
| 4. Attività assicurativa | pag. 13 |
| 5. Attività sportiva | pag. 13 |
| 6. Attività in materia turistica | pag. 13 |

IV PARTE : TABELLE STANDARD

1. Standard Qualitativi pag. 15

2. Standard Quantitativi pag. 19

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA pag. 20

ELENCO DEI PUNTI DI SERVIZIO pag. 20

Indirizzo: Via Ca' Marcello n. 67/D - Venezia

Telefono: 041 5310362 – 041 5310349

Fax 041 5316468

Indirizzo mail: segreteria@acivenezia.it

PEC : automobileclubvenezia@pec.aci.it

Sito: www.venezia.aci.it



La Carta dei servizi dell'AC Venezia

PARTE PRIMA

CHI SIAMO

1. La nostra storia

Per chi non conosca l'antico tradizionale spirito di intraprendenza che anima i Veneziani, oppure ne ignori il pronto entusiasmo per tutto ciò che suona audacia e progresso, suonerà sorpresa il fatto che, tra i molti altri, la città acqueea per eccellenza annoveri con orgoglio un autentico titolo di priorità nella storia dell'automobilismo italiano.

Un titolo ed un'anzianità che sono una riprova di quello spirito sopra richiamato, come vedremo. Perché non solo Venezia fu tra le primissime città d'Italia a dare vita ad un Sodalizio di appassionati dell'automobile, ma fu una donna, addirittura, ad aprire la serie dei Presidenti del Sodalizio stesso.

La Contessa Elsa Albrizzi era della migliore nobiltà veneziana, figura tra le più amabilmente note della città in quegli anni, sportiva convinta e praticante. Agli atti del primo Congresso che gli automobilisti italiani tennero a Verona nel marzo del 1897 esistono non pochi documenti e carteggi interessantissimi, attraverso i quali è possibile ricostruire molta di quella che è, poi, la storia dalle origini del movimento consociativo automobilistico in Italia. Tra l'altro, si può apprendere che nella sua veste di Presidente del Club degli Automobilisti Veneti (così si intitolava il Sodalizio veneziano), la contessa Albrizzi partecipò ufficialmente al Congresso veronese sopra ricordato: Congresso che doveva segnare l'atto di nascita dell'Ente federale automobilistico italiano che praticamente sorse pochi anni appresso, nel 1903, con il nome di Unione Automobilistica Italiana. Come si vede, dunque, l'automobilismo veneziano può andare fiero d'aver contribuito a dare vita a quell'organismo automobilistico a carattere nazionale dal quale, in forza del Decreto del 24 novembre 1934 doveva successivamente prendere forma l'attuale Automobile Club d'Italia.

Il Sodalizio si chiamò Associazione degli Automobilisti Italiani, perché non intendeva essere la sola manifestazione della volontà consociativa degli amanti dell'automobile milanesi, bensì un esempio da seguire, e presto, anche altrove.

Infatti, non era trascorso nemmeno un anno da quella data che a Torino (esattamente il 15 novembre 1898) nasceva l'Automobile Club Subalpino, che pochi giorni dopo trasformava il suo nome in quello di Automobile Club d'Italia.

Ed eccoci al sorgere del Sodalizio veneziano. Anche nella città dei dogi, sebbene immersa nei romantici silenzi che la facevano sembrare come estranea al fervore di vita che caratterizza l'inizio del nuovo secolo, l'eco dei motori a scoppio ha suscitato da sempre interesse e passione.

2. La nostra organizzazione.

L'Automobile Club è un Ente pubblico non economico, a base associativa, riunito in Federazione con l'Automobile Club d'Italia e con quest'ultimo, inserito nella categoria di "enti di altissimo rilievo, preposti a servizi di pubblico interesse".

L'Ente è rappresentativo, nell'ambito provinciale di competenza, degli interessi generali dell'automobilismo e svolge, nella propria circoscrizione territoriale ed in armonia con le direttive dell'Ente federante, le attività che rientrano nei fini istituzionali dell'Automobile Club d'Italia, 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 ed è assoggettato al controllo della Corte dei Conti.

Sono Organi dell'Automobile Club 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 da un supplente.

La titolarità gestionale della struttura organizzativa è affidata al Direttore, nominato dalle competenti strutture centrali dell'ACI.

Il Direttore assicura la corretta gestione tecnico-amministrativa dell'Automobile Club e garantisce, sulla base degli indirizzi strategici definiti dagli Organi politici della Federazione, 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 assicurando, nel contempo, il rispetto degli accordi di collaborazione posti in essere dalla Federazione stessa. Il Direttore, inoltre, provvede all'attuazione degli ulteriori programmi definiti dal locale Consiglio Direttivo.

L'Automobile Club è rappresentato dal proprio Presidente, così come tutti gli altri AACC della Regione, nell'omonimo Comitato, al quale è affidata la cura dei rapporti con la Regione stessa ed ha competenza esclusiva per tutte le iniziative regionali in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico.

Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolte dal Direttore Regionale, così come previsto dall'Ordinamento dell'ACI. Il Direttore Regionale svolge funzioni di raccordo tra gli Automobile Club della Regione e le Strutture Centrali dell'ACI, di coordinamento degli Automobile Club nella regione di competenza nonché di attuazione e gestione di obiettivi, priorità, piani, programmi e direttive generali definiti dal Comitato Regionale. In tale ambito svolge il ruolo primario di interlocutore con le Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per le materie di competenza.

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 AC, che erogano servizi di assistenza con utilizzo del Marchio sotto precise condizioni di impiego e funzionamento e secondo standard predefiniti.

Ubicazione, orari di apertura delle singole delegazioni sono riportati alla fine di questa Carta, alle pagine 18-20.

3. Le nostre finalità

L'Automobile Club esplica sul territorio le attività dell'Ente federante, di cui al citato art. 4 dello Statuto, qui di seguito richiamate:

- servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale;

- *attività di assistenza automobilistica;*
- *attività istituzionali di istruzione, sicurezza stradale ed educazione alla guida, nonché quelle di collaborazione con le Amministrazioni locali nello studio e nella predisposizione degli strumenti di pianificazione della mobilità;*
- *attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI;*
- *attività di promozione dello sport automobilistico;*
- *attività per lo sviluppo turistico.*

4. Il nostro impegno

La storia dell'Automobile Club 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, dall'automobilismo storico a quello sportivo.

Nello svolgimento delle proprie attività a favore dei clienti, l'Automobile Club ha come obiettivo principale quello di erogare servizi al cittadino migliorando costantemente la propria capacità di soddisfazione delle relative esigenze.

In particolar modo, l'impegno dell'Ente in materia di sicurezza stradale ed educazione alla guida, è volto a generare e diffondere la *cultura della mobilità in sicurezza*, attraverso la tutela delle persone in movimento e la rappresentazione, ai vari livelli istituzionali, delle loro esigenze, la realizzazione di studi e ricerche applicati alla mobilità sostenibile, nonché mediante azioni nel campo della sicurezza e dell'educazione stradale.

Si collocano in tale ambito tutte le iniziative idonee ad affermare il ruolo dell'Automobile Club quale referente istituzionale in ambito locale nelle materie della mobilità, sicurezza ed educazione stradale, le manifestazioni e gli eventi organizzati, in collaborazione con le altre amministrazioni locali, al fine di proporre soluzioni nell'ambito della mobilità sostenibile e formulare piani di intervento sul territorio.

Di forte interesse sociale in tale contesto sono gli interventi di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le categorie di *mouvers* appartenenti alle diverse fasce di età sul tema della prevenzione dell'incidentalità stradale, attraverso attività mirate a stimolare l'assunzione di comportamenti consapevoli e rispettosi delle regole poste dal Codice della Strada.

Sinteticamente, si descrivono di seguito le specifiche aree di intervento dell'AC con riferimento a tale settore di attività:

- *giornate dedicate alla sicurezza stradale;*
- *corsi di guida sicura attraverso le autoscuole affiliate Ready2Go;*
- *corsi per neoliscenziati CSAI e corsi per il recupero dei punti patente;*
- *convegni, eventi ed incontri sull'educazione stradale e sulla mobilità sostenibile, con particolare riguardo ai giovani;*
- *studi sull'incidentalità, mobilità ed ambiente;*

- *concorsi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.*

5. Le principali partnership

L'Ente è membro della Conferenza Provinciale Permanente istituita presso la Prefettura di Venezia ed il Presidente è componente dell'Osservatorio per la Sicurezza Stradale.

PARTE SECONDA

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. Normativa di riferimento

La Carta dei servizi è stata redatta secondo i principi contenuti:

- nel Decreto legislativo n. 286/1999;
- nella Direttiva P.C.M. 27/1/1994, concernente il rispetto, nell'erogazione dei servizi pubblici, dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

Con il principio di eguaglianza ed imparzialità, l'AC Venezia garantisce prestazioni e servizi senza discriminazioni di sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

L'AC Venezia si impegna a diffondere ed a mantenere al suo interno e sul territorio di competenza la cultura "dell'eguaglianza e dell'imparzialità" in virtù delle esigenze e delle istanze di tutti i cittadini, mediante l'informazione e la formazione del personale e della rete dei punti di servizio di competenza dell'AC stesso, per una corretta e piena conoscenza dei propri doveri di ufficio e dei diritti dei cittadini nella loro accezione di persone.

Continuità

La continuità nell'erogazione dei servizi viene perseguita attraverso la diffusione degli sportelli dell'AC Venezia nel territorio della provincia di competenza, nel rispetto delle esigenze dei cittadini e delle norme regolanti le prestazioni erogate

Diritto di scelta

I cittadini scelgono in assoluta libertà gli sportelli presso cui rivolgersi per accedere ai servizi dell'AC Venezia, in ragione delle diverse esigenze di riferimento.

Partecipazione

Il diritto di partecipazione dei cittadini viene garantito attraverso periodiche rilevazioni della percezione degli stessi, condotte dall'AC Venezia, rispetto agli standard quali-quantitativi indicati nella Carta, nell'ottica di attuare i miglioramenti richiesti dalla collettività.

Efficienza ed efficacia

L'AC Venezia s'impegna ad adottare iniziative organizzative e gestionali per un'erogazione dei servizi che risponda a criteri di efficienza ed efficacia.

- nella legge 150/2009
- nella Delibera CIVIT N° 88 del 2010 " Linee guida per la definizione degli standard di qualità" emanata ai sensi dell'articolo 1 del D.Lg.vo 198/2009 e costituente il primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa. Tale Delibera definisce, infatti, l'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance".

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, disciplinanti le attuali, diverse tipologie di tessere ACI.

2.I destinatari della Carta dei Servizi

La collettività in generale, in quanto fruitrice dell'impegno sul territorio dell'AC Venezia sul fronte della mobilità e della sicurezza oltre che su quello connesso all'erogazione dei servizi associativi e delegati (pratiche automobilistiche e riscossione della tassa automobilistica).

3.Tutela del cittadino

L'Automobile Club garantisce una efficiente ed efficace gestione dei reclami e delle segnalazione di eventuali scostamenti dagli standard indicati nella presente Carta.

Negli orari di apertura al pubblico, i cittadini potranno rivolgere richieste di informazioni od esporre eventuali reclami a ciascuno degli operatori di riferimento. Reclami e segnalazioni potranno essere rivolti, inoltre, sia per iscritto – per posta cartacea o elettronica – o tramite fax. Essi saranno trattati dal Responsabile di struttura con la massima celerità e comunque non oltre 30 gg. dalla presentazione del reclamo. Trascorsi 15 gg, l'utente sarà informato sullo stato di avanzamento della istruttoria.

4. Modalità di misurazione e valutazione della qualità percepita dai cittadini rispetto ai servizi dell'Automobile Club.

L'AC si propone di adottare strumenti di rilevazione della qualità percepita dei cittadini sui servizi erogati (questionari, cassette dei suggerimenti etc..) così come d'avviare una puntuale interlocuzione con gli stakeholder locali per la definizione di prestazioni in linea con le esigenze dell'utenza.

I risultati ed i suggerimenti ricevuti, così come la loro elaborazione, saranno pubblicati in apposita sezione sul sito dell'AC.

5. Revisione della Carta

La Carta dei Servizi sarà aggiornata periodicamente ogni due anni o contestualmente a fattori modificativi delle informazioni in essa contenute.

PARTE TERZA

LA TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI DALL'AC

1. I servizi associativi

L'AC di Venezia, come Club degli automobilisti, è impegnato ad offrire ai Soci 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.

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:

- medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- tutela e consulenza legale;
- interventi a domicilio in situazioni di emergenza, di falegname, fabbro, idraulico ed elettricista;
- rivista sociale "l'Automobile";
- soccorso stradale gratuito;
- funzione di carta prepagata ricaricabile;
- servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'AC, vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali il noleggio di camper.

Allo scopo di sviluppare l'associazionismo, l'Automobile Club 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 business associativo e 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 non Soci e, viceversa, delle polizze Sara nei confronti dei Soci non assicurati Sara.

L'AC con la sua rete di delegazioni 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.

L'AC svolge quindi, costante attività di gestione del rapporto associativo, ponendo in essere iniziative espressamente destinate ai propri soci in diversi ambiti di interesse non solo riferiti direttamente al settore automobilistico.

2. Attività di assistenza automobilistica

Fermo restando che la gestione del servizio del Pubblico Registro Automobilistico è svolta esclusivamente dall'ACI e dalla sua organizzazione diretta rappresentata dagli Uffici Provinciali, l'Automobile Club è rispetto al PRA semplice utente e svolge con la propria rete diretta ed indiretta l'attività di consulenza e assistenza automobilistica ai sensi della L.264/91, operando, quindi, in condizioni di piena concorrenza ed assoluta parità rispetto agli altri operatori del settore.

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.

In tal senso, con la sua rete diretta e indiretta, l'Automobile Club di Venezia aderisce al progetto di semplificazione "Sportello Telematico dell'Automobilista – STA, previsto dal DPR n.358/2000, per fornire servizi di qualità e tempestività, con rilascio immediato e contestuale ai cittadini della carta di circolazione e delle targhe.

In particolare, l'Automobile Club Venezia, presso la Delegazione di sede gestite con la società di servizi ACI Gestioni srl cura l'espletamento delle seguenti formalità:

- Duplicato CDP per smarrimento/deterioramento
- Rinnovo patente di guida con visita medica
- Rinnovo patente nautica con visita medica
- Duplicato patente per smarrimento/deterioramento
- Conversione patente estera
- Patente internazionale
- Revisione veicolo
- Collaudo veicolo
- Licenze merci c/p
- Iscrizione/cancellazione ipoteca
- Annotazione perdita di possesso veicolo
- Radiazione veicolo
- Estratto cronologico veicolo
- Trasferimento proprietà veicolo
- Aggiornamento carta di circolazione
- Immatricolazione veicolo.

3. Riscossione tasse automobilistiche

L'Automobile Club di Venezia svolge attività di diversa natura, anche riferite ai servizi di assistenza specialistica ai contribuenti e di controllo sull'assolvimento dell'obbligo tributario.

La rete delle delegazioni dell'Automobile Club concorre, unitamente agli altri soggetti previsti dalla legge, all'attività di **riscossione del tributo** sulla base di procedure informatiche specificamente previste.

In particolare, l'Automobile Club effettua:

- attività di riscossione bollo auto;
- periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni, anche mediante interviste o distribuzione di questionari agli utenti;
- gestione servizio "bollo sicuro" per i Soci AC (pagamento automatizzato del bollo auto per i soci AC con valuta all'ultimo giorno utile per il pagamento). Regolamento e info presso l'Ufficio Soci e sul sito dell'AC Venezia www.venezia.aci.it.

4. Attività assicurativa

Sempre 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, in conformità al dettato statutario, 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. Attualmente è partito a Venezia un Santa Croce n. 510 un ACI Point gestito dall'agente capo SARA operante presso la sede dell'Automobile Club.

5. Attività sportiva

Altro settore in cui l'Automobile Club è tradizionalmente impegnato è quello dello sport automobilistico, attraverso l'organizzazione, affidata all'associazione sportiva dilettantistica Scorzè Corse, della seguente manifestazione:

-Rally Internazionale di Scorzè.

L'Automobile Club è impegnato, altresì, nelle attività di rilascio delle licenze, di organizzazione dei corsi di prima licenza e dei corsi per ufficiali di gara.

Per il rilascio ed il rinnovo della licenza, le informazioni sono reperibili sia presso gli uffici che sul sito –sezione dedicata – dell'Automobile Club.

6. Attività in materia turistica

Forte è anche l'impegno dell'Ente nelle attività volte ad ampliare la propria presenza nel settore turistico locale. In tale ambito, si collocano tutte le iniziative volte a favorire nuove forme di partecipazione turistica sostenibile, assistendo i viaggiatori e promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale. Al riguardo particolarmente significativa è **l'attività di transfer e gite turistiche presso le isole della Laguna di Venezia** offerta ai turisti di Venezia e ai soci ACI attraverso l'ACI Venezia Tourist srl, società interamente partecipata e controllata dall'AC Venezia.

L'Automobile Club di Venezia inoltre è concessionario del parcheggio bus e auto di Punta Sabbioni che offre il servizio del posteggio a tariffe agevolate a coloro che sono soci ACI e soci degli Automobile Club esteri che aderiscono al circuito SYC ad agli automobilisti in genere.

La tipologia di utenza che usufruisce del servizio è, quindi, individuabile nell'utente dei servizi automobilistici in genere.

TABELLE DEGLI STANDARD

A. STANDARD QUALITATIVI

Dimensioni	Indicatori e Standard di qualità
<p><u>ACCESSIBILITA'</u></p> <p><u>Accessibilità fisica Punti di servizio</u></p>	<p><u>Capillarità:</u> possibilità di accesso per il cittadino ai servizi erogati presso gli sportelli dell'AC Venezia, distribuiti sul territorio a livello provinciale.</p> <p><u>Utilizzo effettivo:</u> Con l'adozione di questo standard, l'organizzazione consente al cittadino di accedere più facilmente ai</p>

<p><u>Accoglienza</u></p>	<p>servizi servendosi del punto ACI più vicino al proprio centro di interesse lavorativo e/o abitativo.</p> <p><u>Obiettivo di miglioramento</u> Monitoraggio periodico della segnalazione e dei contenuti informativi a disposizione del pubblico per una effettiva agevole individuazione del punto ove richiedere ed ottenere il servizio.</p> <p><u>Fasce orarie di accesso ai servizi:</u> Delegazione di Sede – Via Ca’ Marcello n. 67/D – Venezia: 08.30-17.00 orario continuato tutti i giorni dal lunedì al venerdì sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00</p> <p><u>Utilizzo effettivo:</u> Con l’adozione di questo standard l’organizzazione si impegna a consentire al cittadino di accedere ai servizi su più fasce orarie.</p> <p><u>Obiettivo di miglioramento</u> Mantenere gli attuali standard temporali.</p> <p><u>Possibilità di accedere agli sportelli dell’AC Venezia attraverso segnaletica interna</u> – presenza di cartellonistica finalizzata a segnalare al cittadino le varie tipologie di sportello. Presenza presso gli sportelli dell’AC Venezia di personale formato per ricevere i cittadini con cortesia, professionalità e attenzione alle diverse loro istanze ed esigenze ed in particolare a quelle delle categorie deboli - Possibilità di servizi su appuntamento.</p>
<p><u>Accessibilità multicanale</u></p>	<p><u>Obiettivo di miglioramento</u> Verificare nel corso del 2013 il livello di soddisfazione dei cittadini che accedono agli sportelli dell’AC Venezia rispetto ai sistemi di cartellonistica e di accoglienza predisposti, nell’ottica di migliorarli per adeguarli alle risultanze della qualità percepita. Miglioramento continuo delle competenze del personale degli sportelli dell’AC Venezia.</p> <p><u>Possibilità di accedere ai servizi dell’AC attraverso:</u></p> <p>a) canali telefonici dedicati : segreteria 041/5310362; ufficio soci 041/5310348 int. 2 b) sito istituzionale dell’AC : www.venezia.aci.it</p>

EFFICACIA

che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.

Utilizzo effettivo

Corrispondere alle istanze della società digitale, ottimizzando, nel contempo i tempi di interlocuzione tra cittadini e Amministrazione.

Obiettivo di miglioramento

Incrementare il ricorso all'accessibilità multicanale.

Disponibilità delle informazioni sia:

- presso ogni delegazione dell'AC Venezia che
- on line (sito AC www.venezia.aci.it e sito ACI www.aci.it).

Utilizzo effettivo:

Con questi standard l'organizzazione si impegna a dare al cittadino una serie di informazioni che gli consentono, di conoscere:

- i servizi
- i costi legati alla loro erogazione
- come richiederli;
- a chi richiederli
- dove richiederli
- i tempi di loro erogazione.

Obiettivo di miglioramento

Aggiornamento costante delle informazioni sui diversi canali di accesso.

Effettuazione dei controlli da parte dell'AC Venezia

sull'operato degli sportelli, avendo cura di verificare la corretta erogazione delle prestazioni rese e la completezza del servizio o della prestazione erogata rispetto alle attese del cliente

Utilizzo effettivo

Con l'adozione di questi standard, l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di erogare servizi e prestazioni coerenti alla qualità promessa.

Obiettivi di miglioramento

Monitoraggio periodico della qualità erogata dagli operatori Acì per eventuali azioni di miglioramento.

TEMPESTIVITA'

Disponibilità di strumenti di rilevazione del feedback

Attraverso la somministrazione di un questionario a cura del personale ACI, finalizzato alla rilevazione del gradimento di colui che ha usufruito delle prestazioni erogate dall'AC Venezia.

Utilizzo effettivo

Con l'adozione di questi standard, l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di mettere al centro le esigenze del cittadino che usufruisce delle prestazioni AcI sotto il profilo della partecipazione alla progettazione dei servizi a lui destinati.

Obiettivi di miglioramento

Adeguare gli standard oggettivi alle risultanze di qualità percepita, raccolte dalla collettività, fruitrice dei servizi dell'AC Venezia.

Effettuazione del servizio e delle prestazioni entro i tempi di massima indicati dalla Carta dei Servizi.

Utilizzo effettivo

Con l'adozione di questo standard, l'AC si impegna ad erogare servizi e prestazioni entro limiti temporali predefiniti a tutta la collettività di riferimento.

Obiettivi di miglioramento

Adeguare gli standard oggettivi alle risultanze di qualità percepita, raccolte dalla collettività che accede ai servizi dell'AC Venezia.

Gestione dei reclami tramite una cassetta dei reclami gestita dal personale dell'AC e sita presso gli sportelli della delegazione di sede.

Utilizzo effettivo

Con l'adozione di questo standard, l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di mettere al centro le esigenze del cittadino fornendogli strumenti ad hoc per la tutela delle sue esigenze di persona.

Obiettivi di miglioramento

Introdurre un sistema di gestione dei reclami telematico.

B. STANDARD QUANTITATIVI (tempi di erogazione del servizio)

Tipologia del servizio	Tempi di attesa	Tempi di erogazione
* (1) TESSERA SOCIO ACI BOLLO FACILE RICARICHE VENDITA CONTRASSEGNI AUSTRIA VENDITA CONTRASSEGNI SVIZZERA VENDITA TESSERE VIACARD DELEGHE A CONDURRE	5-10 min 15 min 6 min 3 min 3 min 3 min 8 min	3-5 settimane Prima scadenza 6 min 3 min 3 min 3 min 8 min
* (1) TASSE AUTOMOBILISTICHE Pagamento Tasse Automobilistiche	3 min	3 min
* (1) LICENZE SPORTIVE	15 min	60 giorni per il recapito
* (2) PRATICHE AUTOMOBILISTICHE immatricolazione veicolo Trasferimento di proprietà (varie fattispecie) radiazione per esportazione rilascio licenza merci conto proprio revisione veicolo collaudo veicolo annotazione perdita possesso rilascio visure pra estratto cronologico aggiornamento carta di circolazione	15 min 15 min 10 min 18 min 5 min 5 min 10 min 4 min 3 min 10 min	7 giorni 7 giorni 7 giorni 60 giorni 7 giorni 7 giorni 7 giorni 4 min 7 giorni 7 giorni
* (2) CICLOMOTORI rilascio targa Trasferimento Smarrimento sospensione	10 min 10 min 10 min 10 min	7 giorni 7 giorni 7 giorni 7 giorni
* (2) PATENTI Rinnovo con visita medica rilascio patente internazionale Conversione estera Qualificazione conducente Duplicato per det/smarr. con visita medica Duplicato per det/smarr.	12 min 8 min 18 min 13 min 13 min 13 min	60 giorni 7 giorni 30 giorni 30 giorni 30 giorni 30 giorni

- * (1) In periodo di scadenza e, dunque, di forte afflusso della clientela, i tempi indicati possono subire delle variazioni.
- * (2) I tempi indicati si considerano comprensivi dei tempi di erogazione del servizio da parte di altre amministrazioni coinvolte (DTT-PRA) .

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA

Il cittadino, qualora riscontri il mancato rispetto degli standard qualitativi indicati nella presente Carta dei Servizi, può inoltrare relativa segnalazione alla Direzione dell'AC Venezia – sia in formato cartaceo, che via mail o fax - che si attiverà per il loro immediato ripristino e fornirà, al riguardo, idonea comunicazione. Le segnalazioni e gli interventi ad esse conseguenti troveranno idonea pubblicazione nel sito dell'AC.

Per "reclami e ringraziamenti" si può utilizzare la casella di posta elettronica dell'Automobile Club Venezia: segreteria@acivenezia.it, oppure si può andare sul sito www.venezia.aci.it, cliccando sulla voce "Reclami, suggerimenti, ringraziamenti".

ELENCO DEI PUNTI DI SERVIZIO

L'Automobile Club Venezia e' articolato in strutture dirette e indirette, costituite da 8 delegazioni, oltre alla delegazione di Sede, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza :

A.C. VENEZIA A.C.I. Gestioni s.r.l.	SANTA CROCE, 510/INT.2 30125 VENEZIA
--	--------------------------------------

Dal Lunedì al Venerdì	08.20 – 13.00 14.30 – 17.00
-----------------------	-----------------------------

Sabato Chiuso

Tel 041/5200300	Fax 041/795087
-----------------	----------------

VE055@delegazioni.aci.it

Chiusa al 05/11/2012

A.C. MESTRE A.C.I. Gestioni s.r.l.	VIA CA MARCELLO, 67/D 30172 MESTRE
---------------------------------------	------------------------------------

Dal Lunedì al Venerdì	08.20 – 13.00 14.30 – 17.00
-----------------------	-----------------------------

Sabato Chiuso

Tel 041/5310358	Fax 041/5311106
-----------------	-----------------

VE002@delegazioni.aci.it

A.C. DOLO
Agenzia Viale di Lazzarin Sabrina

VIA CAIROLI, 102/D 30031 DOLO

Dal Lunedì al Venerdì

08.30 – 12.15 15.00 – 18.30

Sabato Chiuso

Tel 041/5102046

Fax 041/5102046

VE054@delegazioni.aci.it

A.C. SAN DONA' DI PIAVE

VIA CARLO VIZZOTTO, 12 30027

Dino Buran

Dal Lunedì al Venerdì

09.00 – 12.00 15.30 – 19.00

Sabato Chiuso

Tel 0421/43279

Fax 0421/225552

VE049@delegazioni.aci.it

A.C. SCORZE'

VIA PADOVA, 121 30037 SCORZE'

Agenzia Radar snc

Dal Lunedì al Venerdì

09.00 – 12.30 15.30 – 19.00

Sabato

09.00 – 12.30

Tel 041/445390

Fax 041/445390

VE021@delegazioni.aci.it

A.C. CHIOGGIA

BORGIO S. GIOVANNI, 1132 30015 CHIOGGIA

Ditta NI.VA. sas

Dal Lunedì al Venerdì

08.30 – 12.30 15.30 – 19.00

Sabato Chiuso

Tel 041/5544222

Fax 041/4965008

VE018@delegazioni.aci.it

A.C. LIDO DI VENEZIA

VIA SANDRO GALLO, 155/A 30126 LIDO

Ditta Individuale di Socal Amedeo

Dal Lunedì al Venerdì

09.00 – 12.45 15.45– 18.50

Sabato Chiuso

Tel 041/5265990

Fax 041/5265990

A.C. JESOLO
Agenzia MA.GI.

VIA AQUILEIA, 85 30017 JESOLO – LIDO

Dal Lunedì al Venerdì

08.30 – 12.30 15.00 – 19.30

Sabato

09.00 – 12.00

Tel 0421/92939

Fax 0421/387259

VE048@delegazioni.it

DAL 16/03/2012 È STATA APERTA UNA NUOVA DELEGAZIONE ACI A MIRANO:

A.C. MIRANO
Agenzia Studio SP di Scolaro Gabriele

VIA BELVEDERE, 5

Dal Lunedì al Venerdì

09.00 – 13.00 - 15.00 – 19.00

Sabato per appuntamento

Tel 041/5489461

Fax 041/5704939

e - mail: info@studioesepi.org