



Automobile Club Salerno



Iniziativa Sociale

# Carta dei Servizi Sociali dell'Automobile Club Salerno

15 dicembre 2011

## **la Carta dei servizi sociali dell'AC Salerno**

### **Premessa**

*L'AC Salerno ha inteso realizzare la "Carta dei servizi sociali" 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, stabilire un "patto" tra l'AC Salerno e la cittadinanza, basato su principi chiari e condivisi, considerato che i servizi erogati dall'AC Salerno, ed in particolare quelli a carattere sociale, sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative fra persone ed, in particolare, a quelle rientranti nelle fasce cosiddette deboli.*

*La Carta, pertanto, è lo strumento nel quale l'organizzazione ha inteso declinare, i propri impegni rispetto ai servizi erogati alla collettività nel territorio di competenza, cui sono correlati i diritti che ogni persona, senza alcuna discriminazione in termini di razza, lingua, il sesso, età, inabilità fisica o condizioni disagiate legate a particolari eventi della vita (tossicodipendenza, alcolismo, tabagismo, problemi con la giustizia), ritiene debbano esserle riconosciuti a fronte delle prestazioni di servizio richieste durante il normale svolgimento delle proprie attività quotidiana.*

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

*La Carta dei Servizi sociali dell'AC Salerno sarà disponibile per tutti i cittadini interessati su supporto ottico o magnetico presso le delegazioni facenti capo all'AC Salerno.*

*Sarà possibile consultarla presso il sito istituzionale dell'AC Salerno [www.salerno.aci.it](http://www.salerno.aci.it)*

*La maggiore diffusione, nel 2012, sarà assicurata anche attraverso la realizzazione di audiocassette, versione in scrittura braille.*

*Nel corso della giornata della trasparenza che avverrà il 15 dicembre p.v. verrà consegnata ai diversi portatori di interesse che parteciperanno all'evento.*

*Si ringrazia il gruppo di lavoro appositamente creato che insieme ai dipendenti e ai delegati ha provveduto alla stesura della presente Carta il cui contenuto è stato impreziosito dai suggerimenti dei protagonisti disabili partecipanti ai focus group.*

## I PRINCIPI ISPIRATORI

La dimensione sociale dell'attività di AC si conforma ai principi ispiratori della Convenzione O.N.U. (art 3) alle persone con disabilità quali:

- (a) il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale – compresa la libertà di compiere le proprie scelte – e l'indipendenza delle persone;
- (b) la non-discriminazione;
- (c) la piena ed effettiva partecipazione e inclusione all'interno della società;
- (d) Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- (e) la parità di opportunità;
- (f) l'accessibilità;
- (g) la parità tra uomini e donne;
- (h) il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per i diritto dei bambini con disabilità a preservare la propria identità.

La dimensione sociale dell'attività dell'AC inoltre si innesta nel panorama europeo –**Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea**, all'art. 33 che assicura alla famiglia protezione «*sul piano giuridico economico e sociale*»; **Trattato di Lisbona** del 13 dicembre 2007 (entrato in vigore il 1° dicembre 2009), secondo cui «*l'Unione combatte l'esclusione sociale e le discriminazioni e promuove la giustizia e la protezione sociale, la parità tra donne e uomini, la solidarietà tra le generazioni e la tutela dei diritti del minore*» **Costituzione italiana** art. 2 garanzia dei diritti inviolabili dell'uomo e art. 3 della Costituzione nel quale si sancisce il principio di uguaglianza formale (comma 1) - ,da cui emerge sostanzialmente una forte attenzione del legislatore a garantire, a tutti i cittadini della comunità europea , servizi sociali (*social work*) poiché caratterizzati da prestazioni di assistenza e sostegno verso soggetti che soffrono, per le più svariate cause, di - più o meno intense - forme di deprivazione e marginalità sociale con il fine di favorirne l'integrazione nella collettività in cui vivono.

## LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei servizi sociali dell'AC Salerno è stata redatta secondo le seguenti indicazioni normative di seguito riportate.

**Direttiva P.C.M. 27/1/1994** le quali prescrivono sostanzialmente il rispetto nell'erogazione dei servizi pubblici dei seguenti principi fondamentali:

### EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

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

L' AC Salerno si impegna a **diffondere e 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 il **costante adeguamento** organizzativo degli sportelli dell'AC Salerno, nel rispetto delle esigenze dei diversi target dei cittadini e delle norme regolanti le prestazioni erogate dall'Ente citato.

## **DIRITTO DI SCELTA**

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

## **PARTECIPAZIONE**

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

## **Efficienza ed efficacia**

L' AC Salerno si impegna ad adottare costantemente iniziative organizzative e gestionali per una erogazione dei servizi che risponda a criteri di efficienza ed efficacia.

Delibera CIVIT N° 88 del 2010 " Linee guida per la definizione degli standard di qualità ( art 1 comma 1 decreto legislativo N° 198 del 2009)", emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, costituisce 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".

Nello specifico, la delibera citata, individua le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi pubblici che sono quelle usate dall'AC Salerno per la costruzione degli standard quali- quantitativi contenuti nella presente Carta, quali: l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia a sua volta scomposta in tre sottodimensioni quali la conformità: - l'affidabilità- e la completezza.

## **I DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DELL'AC SALERNO**

La collettività, in generale in quanto fruitrice dell'impegno sul territorio dell'AC Salerno 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).

In particolare l'Ente intende tutelare attraverso lo strumento della Carta dei servizi ivi descritta le fasce deboli della popolazione costituite dai giovani- anziani-pedoni- bambini-e dai soggetti disabili.

## **L'AUTOMOBILE CLUB SALERNO.**

### **DESCRIZIONE.**

L'Automobile Club di Salerno è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa, riunito in Federazione con l'Automobile Club d'Italia. E' riconosciuto - con i D.P.R. 16 giugno 1977, n. 665, e 1° aprile 1978, n. 244, emanati in attuazione della legge n. 70/75 - "ente necessario ai fini dello sviluppo economico, civile, culturale e democratico del Paese" ed inserito nella stessa categoria di "enti preposti a servizi di pubblico interesse" in cui la citata legge n. 70/75 ha compreso l'ACI. L'Automobile Club Salerno è rappresentativo, nell'ambito della circoscrizione territoriale di propria competenza, e cioè la provincia di Salerno, di interessi generali in campo automobilistico, e - ai sensi dell'art. 38 dello Statuto ACI - svolge, nella propria circoscrizione ed in armonia con le direttive dell'Ente

federante, le attività che rientrano nei fini istituzionali dell'ACI stesso (art.4 Statuto), presidiando sul territorio, a favore della collettività e delle Istituzioni, i molteplici versanti della mobilità. L'Automobile Club Salerno è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo; è inoltre assoggettato al controllo della Corte dei Conti. Sono Organi dell'Automobile Club Salerno: 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 un supplente.

La struttura organizzativa dell'Automobile Club Salerno prevede, ai vertici dell'amministrazione, la figura del Direttore dell'Ente. Il Direttore, ai sensi dello Statuto, è funzionario appartenente ai ruoli organici dell'ACI, con qualifica dirigenziale ed è nominato dal Segretario Generale dell'ACI, sentito il Presidente dell'Automobile Club Salerno. Il Direttore assicura la corretta gestione tecnico-amministrativa dell'Automobile Club Salerno, in coerenza con le disposizioni normative e con gli indirizzi ed i programmi definiti dagli Organi dell'ACI in qualità di Federazione degli stessi Automobile Club. In particolare, nell'ambito della propria competenza territoriale, il Direttore garantisce, sulla base degli indirizzi strategici definiti dagli Organi, 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, ed assicura il rispetto degli accordi di collaborazione posti in essere nell'interesse della Federazione stessa. Il Direttore garantisce, inoltre, l'attuazione degli ulteriori programmi definiti dal Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Salerno. L'Automobile Club Salerno partecipa a livello regionale al Comitato Regionale, composto dai Presidenti degli Automobile Club della Regione Campania che cura i rapporti con la stessa Regione ed ha competenza esclusiva per tutte le iniziative di valenza regionale 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, figura prevista dall'Ordinamento dell'ACI. Il Direttore Regionale svolge funzioni di raccordo tra gli Automobile Clubs della Regione e le Strutture Centrali dell'ACI, di coordinamento degli Automobile Clubs 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 Automobile Club, che erogano servizi di assistenza con utilizzo del Marchio sotto precise condizioni di impiego e funzionamento e secondo standard predefiniti). Presso l'Automobile Club Salerno risultano costituite due Commissioni permanenti, quella Giuridica e quella Tecnica, preposte ad attività di studio e proposta nelle materie istituzionali fondamentali, quali la mobilità, il traffico, la circolazione e la sicurezza stradale, e, in generale, per tutti i temi relativi alla mobilità.

**I principali servizi erogati** L'Automobile Club di Salerno esplica sul territorio le attività dell'Ente federante di cui all'art.4 dello Statuto e quindi, in particolare, cura la gestione dei c.d. servizi associativi resi a favore della propria compagine sociale; le attività di assistenza automobilistica; le 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 nella gestione della sosta; le attività assicurative, con particolare riferimento al ramo RCA, quale agente generale della SARA - Compagnia Assicuratrice dell'ACI -; le attività di promozione dello sport automobilistico; le attività per lo sviluppo turistico.

**Le principali partnership:** L'Ente è membro della Conferenza Provinciale Permanente istituita presso la Prefettura di Salerno e il Direttore è componente dell'Osservatorio per la Sicurezza Stradale istituito con decreto prefettizio. L'Automobile Club Salerno è un Ente a struttura semplice con un unico centro di responsabilità che è individuato nel Direttore. La struttura è organizzata in più aree funzionali con a capo un responsabile al quale il Direttore può delegare

## GLI OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DELL'AC SALERNO

L'approccio manageriale adottato per la definizione della Carta dei servizi sociali dell'Ac Salerno ACI prende, le mosse dall'idea portante che una carta intesa come patto sulla qualità dei servizi debba essere concepita come uno strumento vivo e, come tale già provvisto di meccanismi operativi tali che ne adeguino il contenuto in termini di qualità promessa ai bisogni della collettività e alla programmazione strategia e operativa dell'Ente a valenza sociale.

In tal senso la "Carta dei servizi sociali ACI" si configura, come atto fondamentale di indirizzo e pianificazione degli interventi nel medio lungo periodo sul territorio di competenza e, al tempo stesso come strumento di coinvolgimento di tutti i soggetti, sia essi pubblici o privati, disponibili lavorare in una logica di rete per un sempre maggiore soddisfazione delle istanze della collettività.

In particolare la Carta dei Servizi Sociali dell'AC Salerno persegue le seguenti finalità:

- ✚ fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- ✚ coinvolgere tutti i soggetti che concorrono nell'erogazione delle prestazioni sociali in partnership con l'AC Salerno prevedendo costanti momenti di confronto;
- ✚ prevedere la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;
- ✚ garantire ai cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, l'accesso alle prestazioni di loro spettanza;
- ✚ stimolare un continuo confronto tra servizi sociali erogati dall'AC Salerno finalizzato a I miglioramento dei servizi stessi secondo i principi ispiratori della cittadinanza attiva.
- ✚ Improntare le relazioni proattive non solo con coloro che fruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni sociali, ma anche delle reti familiari e di volontariato che di norma si prendono cura del cittadino bisognosi o facenti capo alle categorie cosiddette deboli.

## LA STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DELL'AC SALERNO

L'impianto della Carta dei servizi sociali si struttura nel modo di seguito indicato– elenco dei servizi e correlati fattori di qualità in rapporto ai quali ha rilevato specifici **indicatori di qualità** e relativi **standard**, che si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi ancorché a valenza sociale.

Tali standard sono stati formulati sia in maniera *qualitativa* – per esempio la presenza di personale cortese e professionale delle relazioni con il pubblico in punto di servizio che *quantitativa* – per esempio i tempi di attesa del cittadino prima di accedere allo sportello. Inoltre a fronte degli standard sono stati definiti gli obiettivi di miglioramento, confidando che possano diventare standard di qualità per il prossimo futuro. Tale auspicio nasce dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità consiste in un processo continuo e graduale che comporta un cambiamento

### I servizi erogati dall'AC Salerno

#### 1) Servizi associativi

L'AC Salerno, 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;
- ✚ soccorso stradale gratuito;
- ✚ 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 **noleggjo di autovetture**, come da convenzioni nazionali, e la gestione di **parcheggi** in concessione .

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) I servizi 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 Salerno 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, del certificato di proprietà e delle targhe.

Nell'ambito di tale servizio, le operazioni STA svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale sono state **31.251** (rif.to anno 2010 di queste 26.976 formalità STA e 4.275 formalità Telematiche Copernico).

Relativamente alla gestione delle tasse automobilistiche, l'Automobile Club Salerno svolge attività di riscossione del tributo sulla base di procedure informatiche specificamente previste in relazione alle abilitazioni rilasciate dalla Regione Campania, titolare del tributo. Nell'ambito di tale servizio, le operazioni di riscossione svolte dall'AC e dalla rete delle proprie delegazioni a livello locale sono state **56.502** (rif.to anno 2010)

In particolare, l'AC effettua:

- ✚ attività di riscossione bollo auto;
- ✚ periodici controlli sulla correttezza e sulla qualità del servizio erogato al pubblico dalle proprie delegazioni;
- ✚ 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);
- ✚ incontri con il referente della Regione Campania per interventi su eventuali problematiche riscontrate nell'erogazione del servizio.

## 4) I servizi assicurativi

Sempre in coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale agente 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.

## 5) I servizi sportivi

Altro settore in cui l'Automobile Club è tradizionalmente impegnato è quello dello sport automobilistico, operando in veste di organizzatore di eventi di interesse nazionale .

## 6) I servizi Turistici

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, promuovendo nel territorio di competenza itinerari importanti sotto il profilo artistico e culturale, illustrati e valorizzati attraverso il sito web con l'iniziativa "Un itinerario al mese".

## I servizi sociali dell'AC Salerno

L'AC Salerno CI a orientare le proprie attività nel campo del sociale erogando i seguenti servizi

### 1) I servizi di formazione e/o informazione in materia di sicurezza stradale ed educazione alla guida; ed in generale nel settore della mobilità a tutela delle fasce deboli della popolazione anziani-giovanissimi-bambini- disabili- pedoni.

L'impegno dell'Ente in tale contesto 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, come gli accordi e i tavoli tecnici realizzati 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 *movers* 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;
- ✚ corsi organizzati sul territorio dagli AACC sulla sicurezza stradale rivolte ai cittadini aventi ad oggetto gli aggiornamenti normativi apportati dal legislatore al codice della strada. Tali incontri sono organizzati grazie alla promozione e allo scambio di esperienze realizzate con Istituzione ed Enti territoriali.
- ✚ corsi per il conseguimento del patentino, corsi per il recupero dei punti patente e corsi di formazione per docenti;
- ✚ convegni ed incontri sull'educazione stradale;
- ✚ studi sull'incidentalità, mobilità e ambiente;
- ✚ concorsi, eventi, campagne pubblicitarie, laboratori, percorsi didattici.
- ✚ sensibilizzazione degli attori pubblici titolari delle competenze sull'assetto della rete viaria urbana alla tematica della sicurezza stradale.

### 2) I servizi informativi rivolti ai disabili

L'impegno dell'Ente in tale contesto è volto a generare e diffondere la *cultura dell'autonomia del disabile nel territorio* attraverso la tutela delle sue istanze in materia di mobilità e in generale di fruitore di prestazioni di servizio.

Si collocano in tale ambito le seguenti iniziative idonee ad affermare il ruolo dell'Automobile Club quale ente attento alle problematiche di categorie di cittadini facenti capo come i disabili alle cosiddette fasce deboli.

- ✚ certificazione dei sito istituzionale secondo la legge Stanca; tale certificazione comporta un processo di manutenzione che viene garantito da ACI affinché il bollino di accessibilità permanga nei propri siti.



- ✚ polo informativo virtuale dei disabili congegnato in una logica all inclusive e nel quale sono presenti tutte le informazioni utili al disabile per conoscere i servizi a lui dedicati, come richiederli, a chi richiederli, eventuali costi e sulla normativa regolante i suoi diritti in materia di richiesta di esenzione del pagamento della tassa automobilistica e dell'imposta provinciale di trascrizione e di altri tributi connessi alla suo status. Inoltre il polo avrà cura di divulgare informazioni sui eventuali percorsi turistici o finalizzati al tempo libero dedicato ai disabili citati.
- ✚ formazione continua agli operatori del front-office in una logica di attenzione alle esigenze del disabili e alle loro modalità di comunicazione,
- ✚ estensione del servizio memo per i cittadini appartenenti alla fasce deboli ( in primis i sordomuti).

## Tabella standard

### Dimensioni di qualità

Accessibilità	Standard qualitativi - quantitativi
<p><b>Fisica – logistica</b></p>	<p><b>Capillarità</b></p> <p>possibilità di accesso per il cittadino ai servizi erogati presso gli sportelli dell'AC Salerno distribuiti sul territorio a livello provinciale.</p> <p><b>Utilizzo effettivo:</b> Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna a mettere al centro le esigenze dei diversi target della cittadinanza locale ed in particolare delle cosiddette categorie deboli, consentendo loro di accedere ai servizi di competenza presso lo sportello dell'AC più vicino al proprio centro di interesse lavorativo e/o abitativo.</p> <p><b>Obiettivo di miglioramento</b> Mantenere un livello sostenibile di accessibilità degli sportelli dell'AC distribuiti sul territorio attraverso una fase di ricognizione della suddetta accessibilità rispetto alle categorie deboli che iniziata, a cura dell'AC Salerno nel 2011 proseguirà nel 2012.</p>
<p><b>Fisica- orari di apertura degli sportelli AC</b></p>	<p><b>Possibilità di accesso agli sportelli dell'AC Salerno</b> 4 ore di mattina e mediamente 2 ore nel pomeriggio dal lunedì al venerdì.</p> <p><b>Utilizzo effettivo:</b> Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna a mettere al centro le esigenze dei diversi target della cittadinanza locale ed in particolare alle categorie dei cittadini facenti capo alle fasce deboli, consentendo loro di accedere ai servizi di competenza</p>



Accessibilità	Standard qualitativi - quantitativi
<p><b>Accessibilità virtuale- polo informativo a tutela dell'autonomia delle categorie di cittadini facenti capo alle fasce deboli</b></p>	<p>istituzionale da parte del Digit PA.  Mantenimento del bollino di accessibilità nel triennio 2012-2014.</p> <p><b><u>Disponibilità presso il sito istituzionale dell'AC Salerno di un polo informativo</u></b> virtuale dedicato alle categorie deboli quali- bambini-giovani-anziani - disabili-pedoni.  Per ciascuna di queste categorie è prevista la presenza nel polo di informazioni concernenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ l'accesso ai servizi ACI – pratiche PRA e Tasse- al rilascio della patente automobilistica di competenza della MCTC-;</li> <li>➤ le normative vigenti in materia di sicurezza stradale per la tutela di una mobilità sostenibile nel territorio salernitano;</li> <li>➤ la modulistica di riferimento per accedere ai servizi dell'AC Salerno o ad altre facilities fornite da altre strutture a favore delle categorie di cittadini facenti capo alle fasce deboli;</li> </ul> <p>Inoltre è prevista la possibilità di una serie di focus con i disabili sulle principali facilities di loro spettanza e definite dall'assetto normativo vigente per definire metodiche e strumenti per diffonderne la conoscenza sul territorio valorizzandone l'impatto reale sul sociale.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b>  Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di mettere al centro le esigenze dei cittadini/clienti consentendo loro di usufruire dei loro diritti rispetto ai servizi richiesti in una logica di inclusione sociale.</p> <p><b><u>Obiettivi di miglioramento</u></b>  Avviare in partnership con gli enti locali e governative una serie di protocolli di'intesa finalizzati ad aggiornare le informazioni di competenza per il polo informativo progettato dall'AC Salerno.  Verificare , nel corso del 2012, il livello di soddisfazione dei cittadini che accedono al polo informativo in termini di capacità dello stesso di essere innovativo, di tutelare gli interessi diffusi della collettività, di essere sostenibile nel tempo in qualità di collettore di informazioni e quant'altro utile a promuovere l'autonomia delle categorie deboli, di rispondere con tempestività ed efficacia alla richieste di informazioni e/o di servizio.  Miglioramento continuo delle competenze del personale dedicati al mantenimento del polo informativo.  Ampliamento dei contenuti delle facilities nell'ambito dei</p>

Accessibilità	Standard qualitativi - quantitativi
Trasparenza	<p>circuiti turistici ed in generale del tempo libero nell'ottica di segnalare quelli progettati per lo sviluppo e la tutela dell'autonomia delle categorie deboli ed in particolare dei disabili.</p> <p>Nello specifico su queste tematiche si prevede nel 2012 la creazione di una community finalizzata a segnalare da parte dei diretti interessati il reale livello di accreditamento dei percorsi turistici, ( soprattutto delle attrezzature alberghiere) sotto il profilo dell'accesso ai disabili.</p> <p>Obiettivo migliorare l'accessibilità virtuale in termini di interattività.</p> <p><b><u>Disponibilità di un sito istituzionale</u></b> contenente le informazioni necessarie per accedere ai servizi dell'AC Salerno ed in particolare alle prestazioni a carattere sociale.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b>  Con questo standard l'organizzazione si impegna a dare al cittadino una serie di informazioni che gli consentono, di conoscere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ i costi associati alla erogazione del servizio sociale</li> <li>➤ come richiederlo;</li> <li>➤ a chi richiederlo.</li> </ul> <p>E di aggiornarlo sui temi legati alla mobilità, sicurezza stradale e rispetto dell'ambiente e all'inclusione sociale.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b>  Aggiornamento del sito rispetto ad eventi significativi incidenti sugli aspetti prima citati.</p> <p><b><u>Disponibilità di strumenti di rilevazione del feedback</u></b>  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 Salerno ed in particolare a quelle a valenza sociale.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b>  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 sua partecipazione alla progettazione dei servizio a lui destinati e nel solco di dare attuazione al principio costituzionale di sussidiarietà.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b>  Adeguare gli standard oggettivi alle risultanze di qualità</p>

Accessibilità	Standard qualitativi - quantitativi
<p><b>Tempestività</b></p>	<p>percepita raccolte dalla collettività fruitrice dei servizi dell'AC Salerno ed in particolare di quelli a carattere sociale.</p> <p>.</p> <p><b><u>Tempo medio di attesa allo sportello dell'AC dedicato</u></b> all'erogazione dei servizi dell'AC ai propri soci ACI e non da 2' a 5 per un massimo di 15 minuti.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b> Con l'adozione di questi standard l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di ottimizzare i tempi di percorrenza del cittadino che accede all'AC Salerno. mettere al centro le esigenze del cittadino che usufruisce delle prestazioni Acì</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Adeguare gli standard oggettivi alle risultanze di qualità percepita raccolte dalla collettività che accede ai servizi dell'AC Salerno</p> <p><b><u>Tempo di gestione dei reclami</u></b> tramite una cassella dei reclami gestita dal personale dell'AC e sita presso gli sportelli della delegazione di sede. Le segnalazioni saranno gestite entro le 24 ore lavorative successive alla presa in carico della segnalazione stessa.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo:</u></b> 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.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento</u></b> Introdurre un sistema di gestione dei reclami telematico.</p>
<p><b>Efficacia- conformità</b></p>	<p><b><u>Effettuazione dei controlli da parte dell' AC Salerno</u></b> sull'operato degli sportelli dell'AC Salerno avendo cura di verificare la corretta erogazione delle prestazioni erogate ed in particolare di quelle sociali agli aventi diritto.</p> <p><b><u>Utilizzo effettivo.</u></b> Erogare prestazioni nel rispetto del principio dei principi di equità sociale superando le barriere architettoniche.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento:</u></b> Rafforzare i controlli da parte degli operatori Acì sulla corretta erogazione delle prestazioni ed in particolare di quelle a valenza sociale.</p>

Accessibilità	Standard qualitativi - quantitativi
<p><b>Efficacia- impegno nell'ambito della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile</b></p>	<p><b><u>Effettuazione di corsi e/o eventi in materia sicurezza stradale</u></b> rispetto le categorie di cittadini facenti capo alle fasce deboli.</p> <p><b>Utilizzo effettivo</b> Sensibilizzare la collettività alla tematica della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile Erogare prestazioni nel rispetto del principio dei principi di equità sociale superando le barriere architettoniche.</p> <p><b><u>Obiettivo di miglioramento:</u></b> Aumentare le partnership sul territorio per lavorare in una logica di rete sulla tematica della sicurezza stradale e in maniera conforme al principio di sussidiarietà.</p>

## LE MODALITÀ DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA DEI SERVIZI DELL'AC SALERNO

Il controllo sui servizi erogati avviene mediante un complesso sistema di rilevazione automatizzata dei dati e di indicatori di efficacia, di efficienza e di qualità, messo in atto grazie al processo di autovalutazione realizzato dall'AC Salerno adottando il modello CAF ( Common Assessment Framework) nel 2011, che forniscono elementi di giudizio sulla funzionalità complessiva dell'organizzazione stessa. In particolare l'efficienza del servizio e la sua economicità sono misurate nei termini indicati dal rapporto tra i risultati conseguiti e le risorse impiegate, mentre gli indicatori di efficacia delle singole attività che compongono i processi produttivi, richiamati nelle apposite procedure previste per il controllo di qualità, consentono di monitorare e misurare il grado di realizzazione dei risultati pianificati.

L'AC Salerno ha introdotto nel proprio sistema di misurazione anche altri indicatori, per la verifica della qualità, misurando e monitorando le difettosità prodotte, allo scopo di ridurle e gradualmente eliminarle.

Anche in questo caso vengono utilizzati indicatori, con valori standard di riferimento da rispettare, che tendono al progressivo miglioramento del livello qualitativo sia dei processi sia dei prodotti/servizi.

Gli ambiti di misurazione relativi alla qualità dei servizi riguardano:

- ✚ il livello di attuazione degli standard definiti in applicazione del modello CAF come sopra indicato rispetto agli obiettivi di qualità programmati;
- ✚ I trend di miglioramento progressivi dei livelli qualitativi definiti per i servizi.

## LE MODALITÀ DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CITTADINI RISPETTO AI SERVIZI DELL'AC SALERNO

L'AC Salerno consapevole che la collaborazione dei cittadini è fondamentale per rendere la qualità dei servizi offerti sempre più rispondente ai reali bisogni delle persone che ne usufruiscono, in occasione del processo di autovalutazione condotto secondo il modello CAF nel 2011, ha effettuato l'analisi della soddisfazione dei cittadini fruitori dei servizi di competenza. L'indagine condotta nel 2011 ( maggio luglio) ha consentito l'avvio di un percorso virtuoso di monitoraggio costante del livello di gradimento dell'utenza che permetterà all'AC di intervenire sulle criticità



di ogni singola struttura, tanto che la *customer satisfaction*, sarà ripetuta annualmente dal 2012 fino a diventare nella versione della Carta del 2013 un indicatore di qualità dei servizi erogati

Per migliorare l'erogazione dei servizi l'AC Salerno intende proseguire l'attività di ascolto già effettuato nell'ambito dell'autovalutazione condotta nel 2011 in logica CAF anche attraverso l'introduzione di forme innovative l'ascolto dei cittadini e degli stakeholder per una valutazione ex ante circa la sostenibilità dei servizi progettati che ex post per aiutare l'AC a valutarne l'impatto in una logica di progettazione dei servizi pubblici partecipata in ossequio alle istanze della legge n° 15 e successivo decreto legislativo.

## TUTELA DEL CITTADINO

Il cittadino, qualora riscontri il mancato rispetto degli standard potrà indirizzare le segnalazioni di scostamento qualitativo della presente Carta dei Servizi.

Per "reclami e ringraziamenti" si può utilizzare la casella di posta elettronica dell'Automobile Club Salerno: [segreteria@salerno.aci.it](mailto:segreteria@salerno.aci.it).

## ELENCO DEI PUNTI DI SERVIZIO

L'Automobile Club Salerno è articolato in strutture dirette e indirette costituite da 33 delegazioni, che assicurano la capillarità del servizio nel territorio di competenza :

Denominazione	Indirizzo	Località
<b>Angri</b> – di Carpinelli Caterina	Via Cervinia, 22	84012 – Angri
<b>Angri 2</b> – N. & F. Consulting Srl	Via Papa Giovanni XXIII°	84012 - Angri
<b>Battipaglia 2</b> – De Crescenzo Emilia	Via Liguori, 12	84091 - Battipaglia
<b>Bellizzi</b> – Falivene Giuseppe	Via Roma, 184	84092 - Bellizzi
<b>Capaccio</b> – Nettuno di Tarallo L.G. & C. Sas	Via Magna Grecia	84047 - Capaccio Scalo
<b>Castel San Giorgio</b> – Studio M2 di Domenico Salvati & c. Sas	Via Europa, 18	84083 – Castel San Giorgio
<b>Cava de' Tirreni</b> – Paolillo Alessandro	Via Matteo della Corte, 9	84013 – Cava de' Tirreni
<b>Colliano</b> – Forlenza Vito	Via Piani Grandi, 10	84020 - Colliano
<b>Eboli 1</b> – Nobile Rosanna		84025 - Eboli
<b>Eboli 2</b> – Assi.Service Group Srl	Via G. Salvemini	84025 – Eboli – loc. Epitaffio
<b>Marina di Camerota</b> – Lamanna Giuseppe	Via S. Bolivar, 67	84059 – Marina di Camerota
<b>Mercato San Severino</b> – Volpe Federica	Via Rimembranza, 35	84085 – Mercato San Severino
<b>Montecorvino</b> – Apicella Bruno	Via L. Pizzuti	84096 - Montecorvino Rovella
<b>Nocera Inferiore</b> – N. & F. Consulting Srl	Via Barbarulo, 79	84014 - Nocera Inferiore
<b>Nocera Inferiore</b> – Fortino sas di Gianfranco Fortino & c.	Via Cicalesì, 223	84014 – Nocera Inferiore
<b>Nocera Inferiore 2</b> – Studio Di Maio di Di Maio Emma	Via Marconi, 24	84014 - Nocera Inferiore

<b>Denominazione</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Località</b>
<b>Nocera Superiore</b> – Solimena Maria	Via San Clemente, 32	84015 - Nocera Superiore
<b>Omignano</b> – Di Marco Antonella	Via Nazionale, 12	84060 - Omignano Scalo
<b>Polla</b> – Scivittaro Patrizia	Via Vittorio Emanuele, 50	84035 - Polla
<b>Pontecagnano Faiano 1</b> - Ag. Citro di Amarante G. & C. Snc	C.so Europa, 91	84098 - Pontecagnano Faiano
<b>Pontecagnano Faiano 2</b> – Bisogno Gianluca	Via G. Carducci, 32	84098 – Pontecagnano Faiano
<b>Rocccaspide</b> – Autoconsult Srl	Via Firenze, 24	84069 - Rocccaspide
<b>Roccapiemonte</b> – Ferrara Lidia	Via M. Pagano, 97	84086 . Roccapiemonte
<b>Sala Consilina</b> – Innelli Agostino & c. Sas	Via Mezzacapo Pal. S.Rufo, 169	84036 – Sala Consilina
<b>Pastena</b> – G & R Associati snc	Via Martiri d'Ungheria, 32/34	84133 - Salerno
<b>San Cipriano Picentino</b> – Elia Raffaella	Piazza Umberto I°	84099 – San Cipriano Picentino
<b>San Marco di Castellabate</b> – Ag. Perrotti Sas di Marco Lo Schiavo	Via Torretta, 25	84071 – San Marco di Castellabate
<b>San Valentino Torio</b> – Giordano Alberto	Largo Tringiale, 24	84010 – San Valentono Torio
<b>Sarno</b> – Tramontano Giuseppe	Via O. Tortora, 9	84087 - Sarno
<b>Scafati</b> – N. & F. Consulting srl	C.so Nazionale, 410	84018 - Scafati
<b>Siano</b> – Botta Carmina	Via Vittoria, 39	84088 - Siano
<b>Teggiano</b> – Libretti Giampiero	Via Pantano snc	84039 - Teggiano
<b>Vallo della Lucania</b> – Guzzo Gaetana	Via A. Rubino p.co Fiorito	84078 – Vallo della Lucania