



Automobile Club Salerno

“Cari amici,

l’Automobile Club d’Italia, Federazione degli Automobile Clubs Provinciali, è impegnato ormai da un decennio sul miglioramento della qualità dei propri servizi: lo dimostra, oltre all’adozione di strumenti tipici della Qualità Totale (gruppi di miglioramento, indagini sulla soddisfazione degli utenti, certificazione ISO 9000/9001), l’adesione ai modelli di eccellenza europea, quali il CAF External Feedback (<http://www.qualitapa.gov.it/autovalutazione/>) sin dal 2005 in occasione della partecipazione alla prima edizione del Premio Qualità per le Pubbliche Amministrazione, in cui l’Ente è risultato vincitore nella categoria Enti Pubblici non economici.

Le esperienze progettuali in tema di qualità hanno consentito, tra l’altro, di sviluppare una cultura manageriale sempre più orientata ai principi della Qualità Totale permettendo all’organizzazione di formulare strategie, piani e programmi aderenti alle esigenze dei cittadini-utenti, esplorate da attività di misurazione e valutazione sempre più mature e consapevoli.

Nel solco di questo processo, che ormai da un decennio, caratterizza gli approcci dell’Ente sia a valenza interna – coinvolgimento e formazione continua del personale, focus sui processi ed obiettivi, gestione delle partnership, promozione delle buone prassi – che esterna – innovazione sociale e digitale per la concreta attuazione dell’egovernment – si è deciso di dar vita sul territorio ad un vero e proprio laboratorio sperimentale per la certificazione dell’operatività di taluni uffici provinciali e Automobile Club locali “apripista” secondo modelli di eccellenza, quali appunto il Caf citato.

La scelta si muove in armonia con la recente riforma della PA che, in coerenza con quanto verificatosi in molti Paesi dell’Unione, si è posta l’obiettivo dell’attività degli Enti Pubblici orientati a conformare la propria azione alle reali esigenze della comunità di riferimento, stimolandone concretamente la partecipazione alla progettualità dei servizi e al loro monitoraggio nella fase di rilascio.

Tra i prescelti del citato laboratorio è quindi coinvolto nella sperimentazione anche l’Automobile Club Salerno, che ha subito aderito nella convinzione che questo percorso potesse essere una buona opportunità di crescita per l’Ente con effetti positivi sull’attività a favore della collettività svolta sul proprio territorio.

E’ stato intrapreso il percorso richiesto dalla procedura: processo di autovalutazione, secondo il modello Caf; la redazione del rapporto di autovalutazione ha evidenziato i punti di forza e le aree di miglioramento, mentre con la stesura del piano di miglioramento sono state programmate azioni di intervento che l’Ufficio ha ritenuto opportuno a seguito della precedente analisi. E’ stato, dunque, avviato un processo che ha coinvolto tutte le componenti dell’Ente: quella politica del Presidente e del Consiglio Direttivo, la struttura gestionale della Direzione e le componenti interne dei dipendenti e dei delegati operanti sul territorio. La sinergia scaturita ha consentito di affrontare anche gli inevitabili e iniziali momenti di dubbio al confronto con un processo di analisi profonda per una realtà territoriale come quella dell’AC Salerno che ha dovuto tener conto del contesto storico – economico generale di riferimento e di quello specifico locale.

E’ stato costituito il gruppo di lavoro per il presidio delle tappe più significative della procedura – rapporto di autovalutazione e definizione del piano di miglioramento, con il supporto prezioso della Funzione Qualità della Direzione Servizi Ispettivi ACI e sono stati utilizzati strumenti tipici dell’autovalutazione e del miglioramento con il loro



Automobile Club Salerno

rapporto costante alla nostra specifica realtà in modo da favorirne il passaggio a veri e propri attrezzi di lavoro da impiegare con perizia e condurre ad inserire nei processi delle attività il principio del “miglioramento continuo”.

I focus group, oltre che con il personale, sono stati attivati con i delegati presenti sul territorio di competenza e con le associazioni di categoria disabili, mentre gli stakeholder individuati negli utenti di sportello e soci sono stati destinatari di interviste e questionari. Il quadro che ne è emerso è quello di una struttura performante sotto il profilo della tempestività e, in generale, dell’accessibilità ai servizi, resa quest’ultima ancora più evidente dalla risposta in tempo reale riservata alla domanda che quotidianamente interessa l’Ufficio.

E’ emersa, comunque, dai risultati la necessità di operare una semplificazione di alcuni processi interni all’ufficio e di migliorare la modalità di offerta dei servizi. Nell’ambito dell’attività istituzionale generalmente indirizzata alla collettività, si è focalizzato l’obiettivo sull’azione volta a realizzare una nuova cultura della mobilità intesa come sostenibile e soprattutto responsabile. L’Automobile Club ha, dunque, sancito un vero e proprio patto con la collettività concretizzato nella “Carta dei Servizi Sociali”, per garantire la qualità dei servizi erogati e per soddisfare le esigenze del cittadino – utente, assunto come elemento di interazione e portatori di interessi territoriali e di categoria. L’accezione di responsabilità sociale è stata intesa nei confronti delle utenze per le quali va tutelato e supportato il diritto alla mobilità e sono, dunque, dette “deboli”: in particolare i giovani e i pedoni, i bambini e i disabili. E’ nato, dunque, lo Sportello Virtuale per le utenze deboli, con l’intento di affrontare tematiche di interesse specifico sotto il profilo normativo e fiscale e di fornire indicazioni anche per il tempo libero oltre a favorire la conoscenza di interesse sul territorio.

La Carta può essere richiesta all’Ufficio Soci della Sede o delle delegazioni dell’AC Salerno oppure ritrovata sul sito.

Il percorso intrapreso sarà costruito con l’ausilio di tutti e, quindi, grazie per la collaborazione lungo la strada!

aiut...ACI!

Il Direttore
Anna Maria Caso