



Automobile Club d'Italia

**DIREZIONE CENTRALE  
SEGRETERIA ORGANI COLLEGIALI,  
PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO**

**Ufficio Segreteria Organi Collegiali**

ALLA DIREZIONE CENTRALE  
PRESIDENZA E SEGRETERIA  
GENERALE CON DELEGA AI  
SERVIZI DELEGATI

ALLA DIREZIONE ISPETTORATO  
GENERALE E AUDIT

ALLA DIREZIONE CENTRALE  
TRASPARENZA, ANTICORRUZIONE,  
PROTEZIONE DATI PERSONALI E  
RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ALLA DIREZIONE CENTRALE  
RISORSE UMANE E  
ORGANIZZAZIONE

ALL'UFFICIO  
AMMINISTRAZIONE E BILANCIO

**SEDE**

Per il seguito di competenza, si comunica che il Consiglio Generale dell'Ente nella riunione del 25 gennaio 2022, ha adottato la seguente deliberazione:

**IL CONSIGLIO GENERALE:** "Vista la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che detta i principi fondamentali ai quali deve progressivamente uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini, e che prevede l'adozione delle Carte dei Servizi quale strumento privilegiato per la regolazione dei rapporti con gli utenti, nel rispetto dei principi di efficienza ed imparzialità dell'azione amministrativa; visto l'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n.286, in materia di "Qualità dei servizi pubblici", così come modificato dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, e dal decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114; visto l'articolo 1, comma 1,



## Automobile Club d'Italia

del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici; preso atto della delibera CiVIT, ora ANAC, n.88/2010, che detta linee guida per la definizione degli *standard* di qualità in applicazione del citato articolo 1 del decreto legislativo n.198/2009, nonché della delibera della medesima CiVIT n.3/2012 che individua parametri di miglioramento degli strumenti per la qualità di servizi pubblici; vista la deliberazione adottata nella seduta del 29 ottobre 2015 con la quale, in attuazione delle citate disposizioni, è stata approvata la Carta dei Servizi dell'Ente; preso atto che con determinazione del Segretario Generale n. 3675 del 26 novembre 2019, successivamente integrata con determinazione n. 3729 del 4 agosto 2020, è stato costituito un gruppo di lavoro multidisciplinare per la complessiva revisione della vigente Carta di Servizi; visto il documento predisposto dal predetto gruppo di lavoro e preso atto dei contenuti e dell'articolazione dello stesso; preso atto in particolare che ne sono stati adeguati i contenuti rispetto al mutato contesto di riferimento e all'evoluzione dello scenario normativo in materia di qualità dei servizi pubblici e trasparenza, con aggiornamento degli *standard* e definizione di indicatori e valori programmati; considerato che il documento estende l'ambito dei servizi ACI considerati al fine di agevolarne la conoscenza da parte degli utenti, con positive ricadute anche in termini di immagine per l'Ente; ritenuto lo stesso rispondente alle finalità di trasparenza, responsabilità, conoscenza e comunicazione previste, in funzione dell'ulteriore sviluppo del rapporto di fiducia con l'utenza e di continuo miglioramento dei servizi resi dall'Ente relativamente agli ambiti di attività istituzionalmente presidiati; visto l'articolo 4, comma 3, lett. B), sub. I), del Regolamento di Organizzazione; **delibera** di approvare la nuova "Carta dei Servizi ACI", nel testo che viene allegato al verbale sotto la lett. B) e che costituisce parte integrante della presente deliberazione. La Direzione Trasparenza, Anticorruzione, Protezione dati personali e Relazioni con il Pubblico è incaricata dei conseguenti adempimenti di pubblicazione.".

Con i migliori saluti.

IL DIRIGENTE

Allegato: n. 1