

TABELLE DEGLI STANDARD

DIMENSIONI	STANDARD QUALITATIVI
<u>Accessibilità ai servizi capillarità</u>	106 Uffici Territoriali, oltre 5500 sportelli telematici collegati al PRA
<u>Utilizzo effettivo</u>	Con l'adozione di questo standard l'organizzazione consente ai cittadini di accedere ai servizi presso lo STA più vicino.
<u>Accessibilità virtuale ed interattività</u>	<p>Canali on-line</p> <p><u>Bollonet</u>, tramite l'accesso al sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it), per il pagamento on line della tassa automobilistica.</p> <p><u>Internet banking</u>: è possibile pagare il bollo auto tramite il sito internet dei principali Istituti di Credito.</p> <p><u>Calcolo bollo auto</u>, il servizio che permette di conoscere gratuitamente l'importo del bollo auto da pagare inserendo la targa e il tipo di veicolo.</p> <p>Visure Pra, che consente di richiedere ed ottenere la visura PRA attraverso il collegamento al sito web dell'ACI (www.aci.it), con pagamento del servizio tramite carta di credito.</p> <p>Acì per il sociale, mobilità e disabili, sezione web interamente dedicata ai disabili, fornisce informazioni su agevolazioni, servizi, iniziative ed eventi a favore della mobilità dei cittadini portatori di handicap, soprattutto nell'ambito della propria realtà locale.</p> <p>Verifica codice Euro, servizio che consente al cittadino di verificare il codice EURO (convenzionalmente indicato come Euro 0, Euro 1, Euro 2, ecc.) relativo alla normativa CEE/CE, sulle emissioni inquinanti, rispettata da un veicolo.</p> <p>I cittadini possono utilizzare le caselle istituzionali di posta elettronica per contattare l'ACI ponendo quesiti o chiedendo informazioni su tutti gli ambiti relativi ai servizi (sia istituzionali che delegati) erogati dall'ACI.</p> <p>Le caselle postali messe a disposizione dei cittadini sono raggiungibili tramite il sito web istituzionale (www.aci.it) e presidiate da personale competente per ciascuna tipologia di servizio</p> <p><u>caselle postali attive per i servizi PRA e TASSE:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> · urp@aci.it, per i cittadini che vogliono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per ricevere informazioni, consulenza e assistenza di carattere generale, per essere orientati verso gli altri uffici ACI, per inviare osservazioni e suggerimenti; · visuren@aci.it, fornisce informazioni ed assistenza per le visure

	<p>effettuate tramite internet;</p> <ul style="list-style-type: none"> · infobollo@aci.it, fornisce informazioni di carattere generale in materia di tasse automobilistiche · bollonet@aci.it, fornisce informazioni ed assistenza per i pagamenti di tasse automobilistiche effettuati tramite internet;
<p><u>Accessibilità virtuale ed interattiva ad altri servizi</u></p>	<p>Tramite il sito web istituzionale (www.aci.it) è possibile inviare un quesito o una richiesta di informazioni sulle pratiche da richiedere agli Uffici Provinciali PRA per la proprietà e gli altri diritti reali sul veicolo, nonché informazioni specifiche su singoli veicoli, la loro storia e la relativa documentazione, oltre alle informazioni su visure e certificazioni.</p> <p>Sempre nell'ambito del sito web istituzionale www.aci.it sono riportate le informazioni utili per contattare ciascun Ufficio Provinciale: l'indirizzo, il numero di telefono e di fax, l'indirizzo e-mail, l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC).</p> <p>Sono riportati inoltre gli orari di apertura degli sportelli ed il giorno di chiusura di ciascun Ufficio per la festività del Santo patrono.</p> <p>Nella medesima pagina sono riportati i link ai siti gestiti da ciascun Ufficio Provinciale.</p> <p>I siti degli Uffici Provinciali contengono informazioni utili sui servizi e sulle modalità con cui vengono erogati.</p> <p>All'interno del sito web istituzionale (www.aci.it) i cittadini automobilisti possono in ogni caso trovare tutte le informazioni utili al disbrigo delle pratiche automobilistiche ed al pagamento del bollo auto.</p> <p>Sempre sul sito web è disponibile la modulistica in formato PDF, che il cittadino può scaricare, stampare e utilizzare per presentare le richieste (formalità) al Pubblico Registro Automobilistico.</p> <p>Tutti i siti web appartenenti al dominio Aci sono stati resi accessibili ed hanno ottenuto la certificazione CNIPA, con il diritto ad esporre il relativo bollino.</p> <p><u>Posta Elettronica Certificata (PEC)</u></p> <p>La posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.</p> <p>L'ACI mette a disposizione dei cittadini le caselle di posta elettronica certificata presso ogni Direzione/Servizio Centrale..</p> <p>Tutte le caselle di posta elettronica certificata sono raggiungibili anche tramite il sito web istituzionale (www.aci.it), nonché (limitatamente alla propria casella) tramite il sito web di ciascun Ufficio Territoriale.</p>

DIMENSIONI	STANDARD QUALITATIVI
<p data-bbox="150 273 408 304"><u>Accessibilità fisica:</u></p> <p data-bbox="150 344 501 416">Principali caratteristiche degli Uffici Territoriali</p> <p data-bbox="150 828 501 900">Ricevimento e accoglienza degli Utenti</p>	<p data-bbox="525 344 1439 416">Gli Uffici Territoriali ACI sono dislocati presso ciascun capoluogo di provincia.</p> <p data-bbox="525 421 1439 604">La scelta dell'ubicazione tiene necessariamente conto di vari fattori, quali l'economicità, la conformità dei locali ai requisiti previsti dalla legge in materia di accesso, sicurezza e salubrità dei posti di lavoro, la facilità di essere raggiunti dai mezzi pubblici, la disponibilità di parcheggi.</p> <p data-bbox="525 645 1439 748">D'intesa con i Comuni, l'apposizione di un' idonea segnaletica stradale, consente un' agevole individuazione degli Uffici Territoriali e del percorso da seguire per raggiungerli.</p> <p data-bbox="525 828 1439 931">Nella scelta dei locali e dei relativi arredi si tiene conto della necessità di non creare barriere architettoniche al libero accesso da parte degli utenti diversamente abili.</p> <p data-bbox="525 972 1439 1155">All'interno degli Uffici Territoriali (i cui locali, per la maggior parte, sono disposti e arredati secondo la logica dell'<i>open space</i>), i punti di erogazione dei servizi, la loro tipologia e gli orari di apertura al pubblico sono chiaramente identificabili. Gli operatori sono tenuti all'esibizione di cartellino identificativo.</p> <p data-bbox="525 1196 1439 1299">Tutte le strutture sono dotate di sale d'attesa ed alcune sono anche dotate di sistemi elimina - code, per la maggior parte gestiti da sistemi elettronici, che consentono la riduzione dei tempi di attesa.</p> <p data-bbox="525 1344 1439 1447">La modulistica per la presentazione delle pratiche è a disposizione del pubblico unitamente a fac-simile di richieste che aiutano alla compilazione.</p> <p data-bbox="525 1491 1439 1594">L'orario di apertura può variare da Ufficio ad Ufficio, in quanto è soggetto a specifica approvazione da parte di ciascuna Procura della Repubblica, competente ad esercitare la vigilanza sugli Uffici Provinciali.</p> <p data-bbox="525 1639 1439 1711">Gli Uffici sono aperti al pubblico, dal lunedì al venerdì, per un totale complessivo di 20 ore settimanali.</p> <p data-bbox="525 1715 1439 1818">Gli orari di apertura sono consultabili sia sul sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it) che sui siti dei singoli Uffici Territoriali (es: www.up.aci.it/rieti/)</p> <p data-bbox="525 1854 842 1886"><u>Accesso su prenotazione</u></p> <p data-bbox="525 1926 1439 2065">Via telefono (il numero è riportato nel sito di ciascun Ufficio Territoriale), oltre che richiedere informazioni, i cittadini possono prenotare un appuntamento di approfondimento con il personale abilitato dell'Ufficio Territoriale.</p>

	<p>L'appuntamento può anche essere richiesto tramite l'utilizzo di un apposito format disponibile nel sito dell'Ufficio Provinciale . Il servizio, in particolare, è pensato per determinate categorie di cittadini (diversamente abili, anziani ecc.), ai quali offrire una dedicata attività di informazione su tematiche PRA, Tasse automobilistiche, visure, certificazioni ed assistenza bollo.</p> <p>Sempre ai soggetti appartenenti alle cd. fasce deboli è dedicata l'attivazione di un servizio PRA erogato, su richiesta, direttamente a domicilio.</p> <p>A seguito della richiesta - espressa dal cittadino tramite telefono o via internet - l'Ufficio Territoriale effettua una preventiva istruttoria della pratica e dispone la successiva visita, al domicilio indicato dal cliente, da parte di un dipendente ACI, dotato delle attrezzature necessarie (PC portatile, scanner e stampante laser) e munito di idoneo cartellino identificativo, per la definizione della formalità richiesta.</p> <p>Il servizio determina non solo un risparmio dei costi e della complessità legati allo spostamento e dei tempi impegnati, ma soprattutto determina un beneficio tangibile derivante dal superamento delle difficoltà nella fruizione autonoma dei servizi e la piena integrazione sociale delle fasce deboli.</p> <p>L'attenzione dell'ACI verso le persone diversamente abili si era già concretizzata attraverso l'acquisizione di dispositivi tecnici ad uso dei dipendenti, allo scopo di consentire loro la piena integrazione nel ciclo produttivo, e attraverso l'attivazione di specifici corsi LIS (linguaggio dei segni) a favore del personale degli Uffici Provinciali interessato, con l'obiettivo di offrire un concreto ausilio sia ai colleghi che agli utenti sordi.</p>
--	--

DIMENSIONI	STANDARD QUALITATIVI
<u>Tempestività</u>	<p>Grazie alla dotazione tecnologica (attualmente in fase di rinnovamento HW/SW e di Rete), alla disponibilità di procedure informatiche specificamente sviluppate per la gestione delle pratiche del PRA, i tempi di lavorazione sono fortemente contenuti e consentono agli sportelli degli Uffici Territoriali ACI di evadere le richieste, di norma, a vista.</p> <p>Tale immediatezza riguarda sia le pratiche che rientrano nell'ambito di operatività dello Sportello Telematico (DPR. 358/2000), sia quelle quote residuali di pratiche che vengono lavorate al di fuori dello Sportello Telematico, ma con tempi di erogazione tuttavia assimilabili.</p>

DIMENSIONI	STANDARD QUALITATIVI
<p><u>Efficacia-Conformità</u></p>	<p>Uno dei principali indicatori dell'efficacia è costituito dal contenimento degli errori al di sotto di una soglia minima (0,05%) delle formalità gestite (attraverso un monitoraggio periodico).</p> <p>L'errore più frequente - <u>e più facilmente risolvibile</u> -, riguarda la digitazione dei dati, che vengono corretti senza alcun costo aggiuntivo per l'Utente, con la ristampa gratuita del Certificato di Proprietà.</p> <p>Per migliorare la qualità dei dati in Archivio PRA viene effettuato un costante e continuo controllo con eventuali interventi correttivi sulle procedure e sull'organizzazione.</p> <p>Le attività centrali di coordinamento e controllo, nonché le attività, anch'esse centrali, di analisi normativa, finalizzata ad indicare agli Uffici Territoriali le modalità di applicazione delle norme di interesse, sono effettuate in modo rigoroso ma allo stesso tempo con una attenta valutazione delle ricadute sull'utenza nell'ottica di evitare inutili appesantimenti operativi.</p>

DIMENSIONI	STANDARD QUALITATIVI
<p><u>Trasparenza</u></p>	<p>La produzione amministrativa degli Uffici Provinciali è costantemente monitorata, oltre che localmente, anche dal sistema informatico centralizzato che consente di accedere agli atti relativi ad ogni singola formalità. I certificati di proprietà e i loro aggiornamenti, recano la firma del Funzionario di processo o comunque l'indicazione dell'Ufficio Provinciale di riferimento, al fine di poter risalire al relativo nominativo in caso di eventuali responsabilità.</p>