



CARTA DEI SERVIZI

L'adozione della carta dei servizi è subordinata all'adozione della stessa da parte dell'Ente Federante (ACI Italia).

QUALITA' DEI SERVIZI

L'Automobile Club Belluno condivide la declaratoria adottata dall'ACI, che fa riferimento al più generale concetto di qualità sviluppato dalla Funzione Pubblica per la Pubblica Amministrazione:

Accessibilità

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. L'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, in modo da rendere più facile ed intuitivo possibile l'accesso al servizio richiesto, eliminando altresì, ogni possibile ostacolo o impedimento.

Tempestività

Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione: un servizio è qualitativamente tempestivo, se reso in un tempo convenzionalmente congruo rispetto alla richiesta (al limite o al di sotto del limite stabilito).

Trasparenza

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono all'utenza di conoscere, chiaramente, gli elementi utili e necessari all'ottenimento del servizio richiesto. Es: i costi del servizio; il responsabile dell'ufficio e/o del procedimento richiesto; i tempi di erogazione e conclusione; il risultato atteso; le modalità di disponibilità del servizio; eventuali rimborsi/risarcimenti per anomalie o disservizi.

Efficacia

Rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. Un servizio o una prestazione possono essere qualificati come efficaci se possiedono le caratteristiche di correttezza (formale e/o contrattuale), coerenza (tra la richiesta e l'aspettativa), onnicomprensività (esaurente ed esaustiva rispetto alla richiesta).