

Servizi erogati agli utenti finali ed intermedi

L'A.C. Pavia si impegna a fornire servizi che rispettino i principi fondamentali enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia,. Inoltre , i fattori che l'A.C. Pavia ha individuato come maggiormente significativi della qualità dei servizi offerti sono: comunicazione, accessibilità, affidabilità, tempestività, trasparenza, uguaglianza e imparzialità di trattamento.

Riguardo a ciascun fattore sono stati individuati,degli indicatori di qualità ed i relativi standard che l'A.C. Pavia si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi. Tali standard sono, inoltre, stati formulati in ordine sia all'aspetto formale che in relazione alla qualità sostanziale, dove sia possibile quantificarli.

La comunicazione,poi, con gli utenti viene garantita attraverso:

- l'attività di informazione agli sportelli
- il servizio di informazione telefonica 0382/301381 (n.4 linee) attivo sia durante l'orario di apertura al pubblico, sia durante la chiusura dell'ufficio attraverso una segreteria telefonica.
- l'aggiornamento costante del sito www.acipavia.it
- leaflet esposti al pubblico in riferimento a particolari servizi.

Per quanto attiene l'accessibilità al servizio questa è garantita attraverso gli orari di apertura degli uffici al pubblico, posti all'esterno della sede e ben visibili, e dalla presenza sul territori provinciale di 11 delegazioni

Così pure l'affidabilità del servizio è garantita attraverso le competenze del personale, sempre costantemente informato e formato;attraverso l'informatizzazione delle procedure; attraverso, infine la riservatezza delle informazioni, secondo quanto previsto dal Documento Programmatico sulla Sicurezza dell'Ente, redatto in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs 196/2003.

La tempestività dei servizi, inoltre, è assicurata da 15 postazioni automatizzate e dai collegamenti on-line per tutti i servizi (Titano, Sportello Telematico dell'Automobilista, Portale dell'Automobilista del Ministero dei Trasporti, Ced/DTT, GTA Regione Lombardia, archivio CSAI) Viene, infine, assicurato il rispetto dei tempi di esecuzione allo sportello

Tutti i servizi erogati dall'A.C. Pavia sono indicati alle pagine 5/6/7 del Piano della Performance.