

INDICATORI DI QUALITA' DELLE DELEGAZIONI 2010

Sigla Provincia:	PT	Nominativo Delegazione:	(PT076 DELEG. LAMPORECCHIO) "Agenzia Assistenza Automobil. di Succi Valer e						
ACCESSIBILITA' FISICA (1)									
N°Risorse delegazione	N Postazioni polivalenti	N Postazioni con corner dedicati ai vari servizi	N° Soci	N° Assicurati Sara	N°Pratiche Pra	Esistenza STA	Utilizza Copernico 2 e Prenota Motorizzazione per le formalità fuori STA	N°Pratiche per le patenti	N°Pratiche Tasse (riscossione/assistenza)
2	3	3	318	50	1000	si	si	250	8500

TEMPESTIVITA' (2)

Flusso medio giornaliero (N° persone)	Tempo medio di erogazione dei servizi	Flusso in prossimità di scadenze (N° persone)	Tempo medio di erogazione dei servizi
30	immediata	50	immediata

CONFORMITA' (3)

N° Reclami pervenuti	N° Ringraziamenti ricevuti	N° Errori effettuati
2	10	3

FINALITA':

- (1) Verificare la logistica delle delegazioni, anche con riguardo all'esistenza di front office diversificati per servizi erogati (assicurativi, associativi, pratiche automobilistiche).**
- (2) Rilevare il tempo medio di erogazione dei servizi richiesti.**
- (3) Verificare l'operato delle delegazioni rispetto alle regole organizzative/normative di riferimento**