

INDICATORI DI QUALITA' DELLE DELEGAZIONI 2010

Sigla Provincia:	PT	Nominativo Delegazione:	(PT017 DELEGAZ. QUARRATA) "Agenzia Assistenza Automobilistica di Lucarelli D
-------------------------	----	--------------------------------	--

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	2	2	813	130	700	si	si	200	650

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	immediato	100	immediato

CONFORMITA' (3)

N° Reclami pervenuti	N° Ringraziamenti ricevuti	N° Errori effettuati
0	0	5

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**