

INDICATORI DI QUALITA' DELL' AC (Sede) 2010

Sigla Provincia:	PT	Nominativo Delegazione:	PISTOIA					
ACCESSIBILITA' FISICA (1)								
N° Postazioni polivalenti	N° Postazioni 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 (riscossioni/assistenza)
5	2	6489	3	750	si	si	930	30340

ACCESSIBILITA' VIRTUALE (2)			
N°Accessi sito	N°Procedure informatiche rilasciate dall'AC ai delegati	N°Richieste di servizi on line effettuati dai clienti	N°Servizi dedicati (per appuntamento, a domicilio, ecc.)
33000 (2009)	0	0	0

TRASPARENZA (4)		
N° Corsi erogati ai delegati	N°Istruzioni diramate (posta elettronica, fax, intranet)	N°Segnalazioni dei delegati agli AACC
2	20	10/01/1900

TEMPESTIVITA' (5)			
Flusso medio giornaliero (N° persone)	Tempo medio di erogazione dei servizi	Flusso in prossimità di scadenze (N° persone)	Tempo medio di erogazione dei servizi
50	immediato	150	immediato

CONFORMITA' (3)		
N° Reclami pervenuti	N° Ringraziamenti ricevuti	N° Errori effettuati
5	molti (verbali)	00/01/1900

FINALITA':

- (1) Verificare la logistica delle delegazioni, anche con riguardo all'esistenza di front office diversificati per servizi erogati (assicurativi, associativi,**
- (2) Verificare il livello di informatizzazione dei servizi erogati dagli AA.CC.**
- (3) Verificare l'operato delle delegazioni rispetto alle regole organizzative / normative di riferimento.**
- (4) Verificare la capacità dell'A.C. di far circolare le informazioni ai delegati e di aggiornarli circa le principali novità relative ai servizi erogati.**
- (5) Rilevare il tempo medio di erogazione dei servizi richiesti.**