

**Automobile Club Terni**  
**Determinazione del Direttore n. 11/2019**  
**del 29.03.2019**

**Il Direttore dell'Automobile Club**

VISTO il D.lgs 150/2009;

VISTO il d. Lgs. 198/2009 art. 3 comma 1;

VISTO la delibera CIVIT 88/2010;

VISTA la Delibera del Consiglio Direttivo del 10.12.2010 n.16 con la quale l'Ente ha aderito all'Organismo Indipendente di Valutazione in forma associata dell'ACI

VISTA la nota dell'OIV ACI prot. 0000467/11 del 21/07/2011 con la quale viene evidenziata “la necessità di definire gli standard di qualità dei servizi erogati quale primo passo per la definizione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa”

VISTO l'obiettivo permanente di alimentazione e aggiornamento di un sistema di rilevazione della qualità effettivamente erogata che, affiancata da indagini di Customer Satisfaction, possa consentire l'individuazione di possibili aree di miglioramento per allineare l'azione dell'Ente alle aspettative del cittadino/cliente e la formulazione sempre più mirata dei prodotti/servizi.

VISTO il documento riportante gli Standard di qualità dei servizi come definito e adottato con Determinazione del Direttore n.3 del 26.08.2011

**DETERMINA**

1.  
di adottare gli Standard di qualità dei servizi erogati così come definiti nell'allegato documento “Standard di Qualità 2019” con funzione di revisione e aggiornamento rispetto a quelli definiti nel 2011 (Det. 3 del 26 agosto 2011) ;

2.  
di trasmettere il documento di cui al punto 1) a tutto il personale dell'Ente, della società di Servizi in house e le delegazioni ACI della Provincia affinché siano rispettati e condivisi i valori ivi contenuti.

IL DIRETTORE  
Dott. Raffaele Ferriello