

## MISURE PER L' ACCESSIBILITA' DALL'AMMINISTRAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA

Nella seguente tabella sono indicate le misure previste nel triennio 2023-2025 per migliorare i livelli di accessibilità, fisica e digitale, dell'Amministrazione da parte dell'Utenza debole.

Ambito di intervento	Servizi / Attività interessati	Strutture referenti	Azioni/indicatori	2023	2024	2025
<b>1) Accesso fisico</b>						
Favorire l'accesso fisico presso gli spazi di relazione-interlocuzione delle Delegazioni provinciali da parte degli utenti disabili	Accessibilità presso i punti di servizio affiliati all'Automobile Club Avellino per garantire la piena fruibilità dei servizi in presenza per i cittadini ultrasessantacinquenni o con disabilità	Direzione	<p>Ricognizione dell'accessibilità presso le Delegazioni affiliate all'Automobile Club Avellino.</p> <p>Realizzazione di studi di fattibilità per promuovere azioni di miglioramento/adeguamento dell'accessibilità fisica presso le sedi che presentano criticità.</p> <p>Realizzazione di una campagna di comunicazione pubblica agli utenti</p>	Studio di fattibilità e avvio rilevazione	Completamento rilevazione	<p>Realizzazione delle azioni di miglioramento e/o adeguamento</p> <p>Realizzazione iniziativa di comunicazione</p>
<b>2) Accesso digitale</b>						

<p>Pratiche di esenzione della tassa automobilistica a domicilio o tramite mail/PEC</p>	<p>Consentire ai cittadini di presentare alla delegazione di sede le istanze per la richiesta di esenzione dal pagamento della tassa automobilistica riservata ai disabili mediante PEC/Email o, in caso di impossibilità e previa prenotazione, assicurando una visita a domicilio da parte degli operatori dell'AC Avellino</p>	<p>Direzione</p>	<p>Integrazione del disciplinare dei servizi</p>	<p>Realizzazione e dello studio di fattibilità</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>
<p>Migliorare l'attività di supporto ed assistenza agli utenti, con particolare riferimento all'utenza debole, da parte dell'URP provinciale ACI (di cui l'Ente si avvale ai sensi dell'art. 36, u.c. dello Statuto)</p>	<p>Servizi di contatto, informazione e orientamento all'utenza</p>	<p>- Direzione</p>	<p>- Gestione dei servizi di comunicazione con l'URP (presidio degli URP degli Uffici Territoriali) - gestione e sviluppo del contact center URP disponibile sul sito istituzionale per agevolare i cittadini nelle loro richieste e indirizzarli alla struttura competente e per la gestione della procedura reclami e ringraziamenti</p>	<p>100%</p>	<p>d.d.</p>	<p>d.d.</p>

