

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12

N. utenti nell'anno **449000**

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
(fisici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	22
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	0

Accessibilità telefonica allo sportelloPeriodo di apertura al pubblico degli sportelli
(telefonici) per attività amministrative e
commerciali

Numero ore di apertura settimanale	40
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Disponibilità call center/centralino	Sì

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	168
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	7 attivo

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	168
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	7 attivo

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura rampe ascensori
--	--

Raggiungibilità con mezzi pubbliciFermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì****Raggiungibilità con biciclette**Presenza pista ciclabile fino al servizio **Sì****Accessibilità digitale**

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	Sì
Numero applicazioni	3
Descrizione applicazioni	Attivate a novembre 2018 le app EasyPark e myCicero e nel 2019 la app Sunhill: basta

scaricare l'applicazione, registrarsi e collegare un sistema di pagamento a scelta. Attivando la geo-localizzazione le app trovano in automatico la zona del parcheggio e applicano la tariffa corretta. Se invece non si vuole attivare la geo-localizzazione, bisogna inserire il codice della zona. Bisogna esporre sul parabrezza del veicolo il tagliando della app utilizzata / Ab November 2018 sind die Apps EasyPark und myCicero in Funktion un ab April 2019 die app Sunhill: Nach dem Herunterladen muss man sich registrieren und eine beliebige Zahlungsart auswählen. Wenn man die Ortungsfunktion aktiviert, erkennen die Apps automatisch den Standort und wenden die korrekten Parkgebühren für die jeweilige Parkzone an. Wenn man die Ortungsfunktion nicht aktivieren möchte, muss man den Zonen-Kode eingeben. Wichtig ist, die Park-Vignette der verwendeten App sichtbar hinter der Windschutzscheibe aufzulegen.

Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale	E-mail, posta cartacea, Facebook, telefono, interfaccia web, PEC
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	2
Descrizione dei servizi on-line	Form per invio reclami - portale clienti per fatture abbonamenti parcheggi/Form für Einreichen von Beschwerden - Kundenportal für Parkplatz-Rechnungen und Abonnements.
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	48871
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	61953
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1/1
Periodicità aggiornamenti	annuale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Newsletter Presenza newsletter	No
Numero campagne informative fatte	2

Numero brochure informative pubblicate	0
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	No Sì generale annua campionamento rappresentativo / rappresentative Stichprobennahme 900 persone residenti o domiciliate a Bolzano / 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen per nulla soddisfatto/gar nicht zufrieden poco soddisfatto/ wenig zufrieden abbastanza soddisfatto/ ziemlich zufrieden molto soddisfatto/sehr zufrieden non sa, non risponde/ weiß nicht, antwortet nicht somma abbastanza e molto soddisfatto in % 55,4 %/ Summe ziemlich zufrieden bzw. sehr zufrieden
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	2015-45,7 / 2016-47,0 / 2017-48,7 / 2018 - 41,3 / 2019 - 55,4
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;) Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4) Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	Relazione indagine soddisfazione SEAB 2016.PDF
Descrizione della tabella tariffaria	Tariffe dei parcheggi in struttura/Tarife Parkhäuser und Tiefgaragen: https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi- in-struttura Tariffe delle zone blu/ Tarife Kurzparkzonen : https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco- parcheggi-blu
Agevolazioni tariffarie	Per i parcheggi in struttura sono previsti abbonamenti a tariffa agevolata per i residenti delle zone colorate di riferimento. (vedi link tariffe / Für die Parkhäuser und Tiefgaragen sind Abbonements zu ermäßigten Tarifen für die in der jeweiligen Zone wohnhaften Personen vorgesehen. (Siehe link Tarife)
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	4
Servizio di pronto intervento Presente Qualificare il tipo di pronto intervento	Sì Pronto intervento per problemi a impianti tecnologici e a impianti di gestione ingressi/Notfalldienst bei Problemen mit technischen Infrastrukturen und Zufahrtsregelungssystemen
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate Numero di interruzioni servizi non programmate	17 0
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del	Sì

Benchmarking	No
Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime)	altre (specificare quali), certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001
Tipologia delle altre certificazioni	OHSAS 18001
Certificazioni di settore	No
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Indicazioni procedure in bolletta	No
Informazioni sul sito	No
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	Sì
Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	Sì
Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	4
N. segnalazioni annue	12
N. reclami annui	52
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

11/05/2020