

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

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

27

Numero giorni di apertura settimanale

5

domenica/festivi

non attivo

Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)

Nessuno Sportello / kein Schalterdienst**Accessibilità telefonica allo sportello**Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
(telefonici) per attività amministrative e
commerciali

Numero ore di apertura settimanale

**Centralino/Telefonzentrale 27 h, Uffici
interni/interne Büros 38 h, Reperibilità su
impianti e servizio
collettamento/Bereitschaftsdienst auf Anlagen
und Kanaldienst h24**

Numero giorni di apertura settimanale

**5 Uffici/Büros, 7 reperibilità/Bereitschaft
non attivo**

domenica/festivi

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in
min.)**Non rilevato per assenza sportello/nicht
erhoben weil kein Schalterdienst**

Disponibilità call center/centralino

No

Orari attivi

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi

No

Orari attivi

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche

ascensori**Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura

No**Raggiungibilità con biciclette**

Presenza pista ciclabile fino al servizio

Sì**Accessibilità digitale**

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)

No

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale

**posta cartacea, Altro, E-mail, PEC, interfaccia
web, Twitter, telefono, Facebook
youtube**

(specificare altro)

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per

Sì

singoli servizi/prestazioni

Numero servizi online	2
Descrizione dei servizi on-line	Servizi con login per clienti (Comuni e privati): - dati su rifiuti tipologia e impianto per i rifiuti conferiti - dati sulle fosse settiche pulite e svuotate Dienste mit login für Kunden (Gemeinden und Betriebe): - Daten bezüglich Entsorgte Abfälle - Art und Anlage - Daten bezüglich gereinigte und entleerte Klärgruben.
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)	15000
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	25000
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1
Periodicità aggiornamenti	pluriennale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Newsletter	
Presenza newsletter	No
Periodicità (indicare)	settimanale
Numero campagne informative fatte	
Numero brochure informative pubblicate	
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	Sì
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	per settore
Specificare quali settori	Laboratorio analisi acque 2017 / Wasseranalysenlabor 2017
Frequenza	pluriennale
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Grado di soddisfazione del cliente - su 110 Comuni interpellati hanno risposto in 39 / Grad der Zufriedenheitder Kunde - von 110 angefragt Gemeinden haben 39 geantwortet. per niente - soddisfacente - buono - molto buono / überhaupt nicht - zufriedenstellend - gut - sehr gut
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10) Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	66% molto buono/sehr gut, 31% buono/gut, 3% soddisfacente/zufriedenstellend

Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	Costante in leggera crescita / konstant bei leichtem Anstieg
Descrizione della tabella tariffaria	Sul sito istituzionale sono pubblicate le tabelle con i prezzi dei servizi erogati per tipologia di smaltimento / Auf der institutionellen Webseite findet man die Tabellen der Preise der geleisteten Dienste nach Typologie der Entsorgung.
Agevolazioni tariffarie	nessuna / keine
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	10
Servizio di pronto intervento Presente Qualificare il tipo di pronto intervento	Sì Depuratori e servizio collettamento reperibilità su allarme del TC o chiamata / Kläranlagen und Kanaldienst Bereitschaftsdienst aus Alarm FK oder Anruf
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate Numero di interruzioni servizi non programmate	0 0
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	Rimozione BOD5 in % su valore ingresso / Abbau BSB5 in % auf Zulaufswert
Valore previsto	98
Valore raggiunto	99
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Rimozione COD in % su valore ingresso / Abbau CSB in % auf Zulaufswert
Valore previsto	95
Valore raggiunto	96
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Rimozione Ntot in % su valore ingresso / Abbau Ntot in % auf Zulaufswert
Valore previsto	75
Valore raggiunto	83
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Numero massimo di superamenti dei valori di emissione delle medie semiorarie el termovalorizzatore / Maximale jährliche Anzahl der Überschreitungen der Emissionswerte der halbstündliche Mittelwerte der Thermischen Müllverwertungsanlage

Valore previsto	400
Valore raggiunto	0
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Benchmarking

No

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)

Tipologia delle altre certificazioni

altre (specificare quali), certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001
UNI INAIL Sicurezza sul lavoro/Arbeitssicherheit, ISO 17025 per accreditamento dei due laboratori (centrale acque ed ex eco research)/für Akkreditierung der 2 Labore (Zentrallabor Wasser und ex eco research)

Certificazioni di settore

Sì

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	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 15 a 20 gg.
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	0
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

04/05/2020