

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2020-31.12.2020)

N. utenti al 31.12	no sportello - kein Schalterdienst
--------------------	---

N. utenti nell'anno	no sportello - kein Schalterdienst
---------------------	---

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 domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	no 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 27 ore, uffici interni 38 ore, reperibili h 24 su impianti e servizi esterni / Telefonzentrale 27 St., interne Büros 38 St., Bereitschaftsdienst 24 St. am Tag für Anlagen und externe Dienste
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 uffici, 7 reperibili / 5 Büros, 7 Bereitschaftsdienst non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	no sportello / kein Schalterdienst

Disponibilità call center/centralino	No
--------------------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

Numero giorni attivi settimanali

domenica/festivi

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi
relativi ad informazioni - albero fonico)

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi	No
----------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

Numero giorni attivi settimanali

domenica/festivi

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi
relativi ad informazioni - albero fonico)

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**

Numero applicazioni

Descrizione applicazioni

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale **PEC, Facebook, Altro, E-mail, Twitter, posta cartacea, telefono youtube**

(specificare altro)

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero servizi online **2**

Descrizione dei servizi on-line **servizi con login per utenti (Comuni e aziende):**
- dati rifiuti conferiti per tipologie e impianto
- dati fosse settiche svuotate e pulite

Dienste mit Login für Kunden (Gemeinden und Betriebe)
- Daten bezüglich gelieferte Abfallsorte und entsprechender Entsorgungsanlage
- Daten der gereinigten und entleerten 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) **24900**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **63000**

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**
Relazione progetti di miglioramento

Newsletter
Presenza newsletter **No**
Periodicità (indicare)

Numero campagne informative fatte **0**

Numero brochure informative pubblicate	1
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	No
Articolazione	
Specificare quali settori	
Frequenza	
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	
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;)	
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 di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	Vedi sito istituzionale tabelle prezzi servizi / siehe institutionellen Internetseiten unter Dienstleistungen - Preise
Agevolazioni tariffarie	no/nein
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	9
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Servizio reperibilità su tutti gli impianti e settore reti / Bereitschaftsdienst auf alle Anlagen und Kanaldienst
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	0
Numero di interruzioni servizi non programmate	0
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	Abbattimento BOD5 sui depuratori in % / Abbau BSB5 auf Kläranlagen in %
Valore previsto	98
Valore raggiunto	99
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Abbattimento COD sui depuratori in % / Abbau CSB auf Kläranlagen in %
Valore previsto	95
Valore raggiunto	97
Indennizzo	Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Abbattimento Ntot sui depuratori in % / Abbau Nges auf Kläranlagen in %
Valore previsto	75
Valore raggiunto	89
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	sforamento limiti semiorarie emissioni termovalorizzatore / Überschreitung der Emissionsparameter (Halbstündliche Mittelwerte) der Müllverwertungsanlage
Valore previsto	<400
Valore raggiunto	2 solo CO / nur CO
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto

Indenizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indenizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indenizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indenizzo Standard	
Benchmarking	No
Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime)	certificazione ISO 9001, altre (specificare quali), certificazione ISO 14000
Tipologia delle altre certificazioni	ISO 17025 (Laboratori), modello UNI INAIL sicurezza sul lavoro / ISO 17025 (Labors), Modell UNI INAIL Sicherheit am Arbeitsplatz
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.
Tempi medi di risposta (giorni)	
N. segnalazioni annue (specificare)	0
N. reclami annui	0
(specificare)	
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

29/06/2021