

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

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

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

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

Disponibilità call center/centralino **No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	0
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	0 non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi

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

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi
relativi ad informazioni - albero fonico)**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	No
---	-----------

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
--	-----------

Numero applicazioni

Descrizione applicazioni

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale	interfaccia web, posta cartacea, PEC, E-mail, Facebook, telefono
---------------------	---

(specificare altro)

Web usability

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

Numero servizi online	0
-----------------------	----------

Descrizione dei servizi on-line

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)	6277
---	-------------

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	9967
--	-------------

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
--	-----------

Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	No
--	-----------

Carte presenti/servizi forniti

Periodicità aggiornamenti

Rendicontazione standard di qualità	No
-------------------------------------	-----------

Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
--	-----------

Relazione progetti di miglioramento

Newsletter

Presenza newsletter	No
---------------------	-----------

Periodicità (indicare)

Numero campagne informative fatte	3
-----------------------------------	----------

Numero brochure informative pubblicate	0
--	----------

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	https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffe
--------------------------------------	---

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza	1
-------------------	----------

Servizio di pronto intervento	Sì
Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Per impianti tecnologici / Für technologische Anlagen

Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	60
Numero di interruzioni servizi non programmate	0

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
---	-----------

Relazione indicatori ARERA

Indicatore	% ore occupate sul totale ore disponibili
Valore previsto	
Valore raggiunto	69,76
Indennizzo	No
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
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
Indenizzo
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
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)	altre (specificare quali), certificazione ISO 9001, certificazione ISO 14000
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	No
--------------------------	----

Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
--------------------------------	---------------

Tempi medi di risposta (giorni)	0
---------------------------------	---

N. segnalazioni annue	0
-----------------------	---

(specificare)	
---------------	--

N. reclami annui	1
------------------	---

(specificare)

N. suggerimenti annui	0
-----------------------	---

Relazione reclami

10/05/2021