

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 **58824**

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	22
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	solo su appuntamento causa covid

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	0,18

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 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	30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

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

Accessibilità per disabili

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

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	1
Descrizione applicazioni	App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informationen über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	posta cartacea, E-mail, interfaccia web, PEC, telefono, Facebook
(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	form per invio reclami/ Form für Einsendung der Reklamationen portale clienti per visualizzare bollette tariffa rifiuti e svuotamenti bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entleerungen der Restmülltonnen
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)	51767
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	84700
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	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	No
Periodicità (indicare)	settimanale
Numero campagne informative fatte	10
Numero brochure informative pubblicate	0
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No

Customer quantitative fatte Articolazione Specificare quali settori Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Sì generale
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	annua campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 800 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / zuehmlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe zuehmlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten
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	92,6% 2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6%
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	Statistiche segnalazioni e reclami SEAB 2020_per pubblicazione_it.pdf
Descrizione della tabella tariffaria	www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte
Agevolazioni tariffarie	agevolazione tariffaria per over 65enni. volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	1
Servizio di pronto intervento Presente	No
Qualificare il tipo di pronto intervento	
Continuità del servizio Numero di interruzioni del servizio programmate Numero di interruzioni servizi non programmate	53 0
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	Attivazione del servizio dopo accettazione

**della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach
Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)**
15

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Sì
Carta dei servizi

Indicatore

**Disattivazione del servizio su richiesta del
Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage
des Kunden (in giorni/ in Tagen)**
6

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Sì
Carta dei servizi

Indicatore

**Riattivazione del servizio a seguito
di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach
einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

15
Sì
Carta dei servizi

Indicatore

**Fascia massima di puntualità per
appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e
rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei
Terminen zur Abholung von
Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in
Tagen)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

30
Sì
Carta dei servizi

Indicatore

**Fascia massima di puntualità per
appuntamenti personalizzati presso il cliente/
Pünktlichkeitsabweichungen bei
Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden
(in giorni/in Tagen)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

30
Sì
Carta dei servizi

Indicatore

**Tempo massimo di risposta scritta a richieste
o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für
die schriftliche Beantwortung von schriftlichen
Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in
giorni/in Tagen)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

20
Sì
Carta dei servizi

Indicatore

**Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/
Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**2
Sì**

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
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, certificazione ISO 14000, altre (specificare quali)
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)	3
N. segnalazioni annue (specificare)	101
N. reclami annui	258
(specificare) N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

10/05/2021