

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	1470
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	28,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 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	28,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

Disponibilità call center/centralino	Sì
--------------------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	28,30
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 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	altro rampe parcheeggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori
--	---

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate 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)	Sì
Numero applicazioni	1
Descrizione applicazioni	L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	posta cartacea, E-mail, Altro, telefono, interfaccia web, PEC
(specificare altro)	fax
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	No
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	146430
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	399113
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
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	Sì
Periodicità (indicare)	
Numero campagne informative fatte	1
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

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente **No**

Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate **0**

Numero di interruzioni servizi non programmate **7**

INDICATORI

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

Relazione indicatori ARERA

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

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

Sì

Certificazioni di qualità

Tipologia (sono possibili scelte plurime)

Tipologia delle altre certificazioni

Certificazioni di settore

No

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

No

Indicazioni procedure in bolletta

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)

N. segnalazioni annue

7

(specificare)

si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht

N. reclami annui

0

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

Relazione reclami 2020.pdf

28/06/2021