

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2021-31.12.2021)

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

Facebook, E-mail, Twitter, Altro, PEC, 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) **16700**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **62600**

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) **settimanale**

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	generale
Specificare quali settori	
Frequenza	annua
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	0
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

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) **altre (specificare quali), certificazione ISO 9001, 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 **0**
(specificare)
N. reclami annui **0**

(specificare)
N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami

21/04/2022