

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2022-31.12.2022)

N. utenti al 31.12 **58773**

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	<b>22</b>
Numero giorni di apertura settimanale	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>4,4</b>

**Accessibilità telefonica allo sportello**

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

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

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>30</b>
Numero giorni attivi settimanali	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

**Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi

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

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

**Accessibilità per disabili**Presenza/assenza di barriere architettoniche **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	<b>Sì</b>
<b>Accessibilità digitale</b>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	<b>Sì</b>
Numero applicazioni	<b>2</b>
Descrizione applicazioni	<b>App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informationen über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung App Ufrist per prenotare appuntamenti allo sportello clienti per pratiche rifiuti</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>PEC, interfaccia web, Facebook, Instagram, posta cartacea, telefono, E-mail</b>
(specificare altro)	<b>LinkedIn</b>
<b>Web usability</b>	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	<b>21</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>portale clienti per: visualizzare bollette tariffa rifiuti e svuotamenti bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entleerungen der Restmülltonnen</b>  <b>Attivazione utenza sacchi (centro storico) Disdetta utenza igiene ambientale Subentro tariffa rifiuti Riattivazione spedizione bolletta Disdetta fattura cartacea Riparazione attrezzature Consegna refill sacchetti Rettifica fatturazione Rimozione cassonetto Rimozione tessera Richiesta informazioni Aggiunta cassonetto rifiuti Asporto rifiuti ingombranti Attivazione con consegna cassonetto rifiuti Attivazione utenza in condominio Reclamo Reclamo generico Segnalazione disservizio Sostituzione cassonetto rifiuti Sostituzione tessera</b>
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Faq	<b>Sì</b>
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	<b>65701</b>

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **66192**

## **COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>No</b>
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	<b>Sì</b>
Carte presenti/servizi forniti Periodicità aggiornamenti	<b>1/1 annuale</b>
Rendicontazione standard di qualità Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No No</b>
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter Presenza newsletter Periodicità (indicare)	<b>No settimanale</b>
Numero campagne informative fatte	<b>25</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>0</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Specificare quali settori Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>No Sì generale 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 somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe zuehmlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten</b>
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; )	<b>91%</b>
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	<b>2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6% 2021-90,0% / 2022-91% Statistiche segnalazioni e reclami SEAB 2020_per pubblicazione_it.pdf</b>
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	<b><a href="http://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano">www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano</a> <a href="https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte">https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte</a></b>
Agevolazioni tariffarie	<b>agevolazione tariffaria per over 65enni.</b>

**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 **0**  
Numero di interruzioni servizi non programmate **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)**  
Valore previsto **15**  
Valore raggiunto **12**  
Indennizzo **Sì**  
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)**  
Valore previsto **6**  
Valore raggiunto **8**  
Indennizzo **Sì**  
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)**  
Valore previsto **15**  
Valore raggiunto **9**  
Indennizzo **Sì**  
Standard **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 **30**  
Valore raggiunto **non rilevabile**

Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)</b>
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>30 non rilevabile Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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)</b>
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>20 2,7 Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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)</b>
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>2 si Sì</b>
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 ISO 45001**

---

Tipologia delle altre certificazioni **ISO 45001**

---

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 **101**  
(specificare)  
N. reclami annui **258**

---

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

---

Relazione reclami

---

12/07/2023