

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2023-31.12.2023)

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 sportello

Periodo 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

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 verdi

Disponibilità numeri verdi

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)	

Presenza/assenza di barriere architettoniche

rampe
parcheggi 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

Sì**Accessibilità digitale**Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Numero applicazioni

Descrizione applicazioni

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale

(specificare altro)

Instagram, PEC, posta cartacea, Facebook, E-mail, telefono, interfaccia web
LinkedIn**Web usability**

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

Sì

Numero servizi online

0

Descrizione dei servizi on-line

Sì

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)

88145

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

93360**COMUNICAZIONE - TRASPARENZA -****ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsability -

No

Bilancio/Relazione Sociale

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

4

Numero brochure informative pubblicate

1

Attività e sistemi di customer satisfaction

Customer qualitative fatte (es. focus group)

Customer quantitative fatte

No

Articolazione

Sì

Specificare quali settori

Frequenza

pluriennale

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

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì

Per impianti tecnologici / Für technologische Anlagen

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

% ore occupate sul totale ore disponibili

Valore previsto

72,41

Valore raggiunto

No

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
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
Benchmarking	No
Certificazioni di qualità	
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	altre (specificare quali), certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001
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	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	0
N. segnalazioni annue (specificare)	0
N. reclami annui	0
(specificare)	
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

11/12/2024