

**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	<p><b>Nel 2023 tra i diversi obiettivi realizzati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nell'ambito del progetto "PON Inclusione" sono state affidate le attività di pronto intervento sociale al Terzo Settore e garantiti i relativi servizi</li> <li>- nell'ambito del progetto "LGNetEA (Fami) bis" sono stati sviluppati percorsi di sostegno e supporto /</li> </ul> <p><b>Im Jahr 2023 wurden verschiedene Ziele verwirklicht, unter anderem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- im Rahmen des Projekts " "PON Inklusion" wurden dem Dritten Sektor soziale Soforthilfemaßnahmen anvertraut und die entsprechende Dienste garantiert;</li> <li>- im Rahmen des Projekts "LGNetEA (Fami) bis" wurden Hilfs- und Unterstützungsangebote entwickelt</li> </ul>

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

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

Disponibilità call center/centralino	<b>Sì</b>
--------------------------------------	-----------

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	<b>18</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5</b> <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	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	<b>parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura altro ascensori rampe</b>
--	--

## 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	<b>L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB</b>

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale

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

(specificare altro)

## Web usability

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

Numero servizi online	1
-----------------------	---

Descrizione dei servizi on-line	<b>Questionario di soddisfazione online / Online- Fragebogen für die Kundenzufriedenheit</b>
---------------------------------	--

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)	<b>147869</b>
---	---------------

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>434375</b>
---	---------------

## 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	<b>No</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No</b>
Relazione progetti di miglioramento	

Newsletter	
Presenza newsletter	<b>Sì</b>
Periodicità (indicare)	

Numero campagne informative fatte	<b>2</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>1</b>

Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>No</b>

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	<b>No</b>
Qualificare il tipo di pronto intervento	

Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>0</b>
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>0</b>

### **INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
---	-----------

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  
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 **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  
Indicazioni procedure in bolletta  
Informazioni sul sito

**No**

**No**

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

**Sì  
informatizzato**

Tipologia

Info in bolletta/fattura

**No  
da 0 a 15 gg.**

Tempi max di risposta (giorni)

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

**0**

(specificare)

N. reclami annui

**0**

(specificare)

N. suggerimenti annui

**0**

Relazione reclami

06/12/2024