

## **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 **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**

Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **non attivo**

**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**

**5 uffici, 7 reperibili / 5 Büros, 7 Bereitschaftsdienst**

**non attivo**  
**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  
(specificare altro)  
**posta cartacea, PEC, E-mail, telefono, Twitter,  
Altro, Facebook  
youtube****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 KlärgrubenModulistica da scaricare **Sì**Faq **Sì**Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta) **3457**Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **5061****COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**Carte dei servizi  
Disponibilità carte dei servizi **Sì**Carte presenti/servizi forniti  
Periodicità aggiornamenti **1 pluriennale**  
Rendicontazione standard di qualità  
Piano di miglioramento annuale standard di qualità  
Relazione progetti di miglioramentoNewsletter **No**Presenza newsletter **No**

Periodicità (indicare)

Numero campagne informative fatte **0**

Numero brochure informative pubblicate	<b>1</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	<b>No</b>
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	
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	<b>Vedi sito istituzionale tabelle prezzi servizi / siehe institutionellen Internetseiten unter Dienstleistungen - Preise</b>
Agevolazioni tariffarie	<b>no/nein</b>
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Videosorveglianza	<b>10</b>
Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>Sì</b>
Qualificare il tipo di pronto intervento	<b>Servizio reperibilitá su tutti gli impianti e settore reti / Bereitschaftsdienst auf alle Anlagen und Kanaldienst</b>
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>0</b>
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>0</b>
<b>INDICATORI</b>	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	<b>Abbattimento BOD5 sui depuratori in % / Abbau BSB5 auf Kläranlagen in %</b>
Valore previsto	<b>98</b>
Valore raggiunto	<b>99</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Abbattimento COD sui depuratori in % / Abbau CSB auf Kläranlagen in %</b>
Valore previsto	<b>95</b>
Valore raggiunto	<b>96</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>



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)  
  
Tipologia delle altre certificazioni  
  
**altre (specificare quali), certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001  
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

(specificare) **0**

N. reclami annui **0**

---

(specificare)

N. suggerimenti annui **0**

---

Relazione reclami

27/09/2024