

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

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

N. utenti al 31.12

N. utenti nell'anno

**413.647**

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>0</b>          |

**Accessibilità telefonica allo sportello**

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

|  |                   |
|--|-------------------|
| Numero ore di apertura settimanale                       | <b>40</b>         |
| Numero giorni di apertura settimanale                    | <b>5</b>          |
| domenica/festivi   | <b>non attivo</b> |
| Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.) | <b>0</b>          |

Disponibilità call center/centralino

**Sì**

Orari attivi

|                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| Numero ore attive settimanale    | <b>168</b>    |
| Numero giorni attivi settimanali | <b>7</b>      |
| domenica/festivi                 | <b>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>168</b>    |
| Numero giorni attivi settimanali | <b>7</b>      |
| domenica/festivi                 | <b>attivo</b> |

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

**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche

**ascensori  
parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura  
rampe****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)

Sì

Numero applicazioni

4

Descrizione applicazioni

**Attivate 2018 le app EasyPark e myCicero, nel 2019 la app Sunhill e nel 2020 Telepass: basta scaricare l'applicazione, registrarsi e collegare un sistema di pagamento a scelta. Attivando la geo-localizzazione le app trovano in automatico la zona del parcheggio e applicano la tariffa corretta. Se invece non si vuole attivare la geo-localizzazione, bisogna inserire il codice della zona. Bisogna esporre sul parabrezza il tagliando della app utilizzata / Ab 2018 sind die Apps EasyPark und myCicero in Funktion, ab 2019 die app Sunhill und ab 2020 Telepass : Nach dem Herunterladen muss man sich registrieren und eine beliebige Zahlungsart auswählen. Wenn man die Ortungsfunktion aktiviert, erkennen die Apps automatisch den Standort und wenden die korrekten Parkgebühren für die jeweilige Parkzone an. Wenn man die Ortungsfunktion nicht aktivieren möchte, muss man den Zonen-Kode eingeben. Wichtig ist, die Park-Vignette der verwendeten App sichtbar hinter der Windschutzscheibe aufzulegen.**

Accessibilità tramite canali di comunicazione

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

Tipologia di canale

(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

**Form per invio reclami - portale clienti per fatture abbonamenti parcheggi/Form für Einreichen von Beschwerden - Kundenportal für Parkplatz-Rechnungen und Abonnements.**

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)

**165573**

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

**350360**

## COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -

Bilancio/Relazione Sociale

No

|  |   |
|--|---|
| Carte dei servizi  | <b>Sì</b>   |
| Disponibilità carte dei servizi  |   |
| Carte presenti/servizi forniti   | <b>1/1</b>  |
| Periodicità aggiornamenti  | <b>annuale</b>  |
| Rendicontazione standard di qualità  | <b>Sì</b>   |
| Piano di miglioramento annuale standard di qualità   | <b>Sì</b>   |
| Relazione progetti di miglioramento  |   |
| Newsletter   |   |
| Presenza newsletter  | <b>No</b>   |
| Periodicità (indicare)   | <b>settimanale</b>  |
| Numero campagne informative fatte  | <b>0</b>  |
| Numero brochure informative pubblicate   | <b>0</b>  |
| Attività e sistemi di customer satisfaction  |   |
| Customer qualitative fatte (es. focus group)   | <b>No</b>   |
| Customer quantitative fatte  | <b>Sì</b>   |
| Articolazione  | <b>generale</b>   |
| Specificare quali settori  |   |
| Frequenza  | <b>annua</b>  |
| Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti  | <b>campionamento rappresentativo /<br/>rappresentative Stichprobennahme<br/>800 persone residenti o domiciliate a Bolzano<br/>/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte<br/>Personen<br/>per nulla soddisfatto/gar nicht zufrieden<br/>poco soddisfatto/ wenig zufrieden<br/>abbastanza soddisfatto/ ziemlich zufrieden<br/>molto soddisfatto/sehr zufrieden<br/>non sa, non risponde/ weiß nicht, antwortet<br/>nicht<br/>somma abbastanza e molto soddisfatto in %<br/>Summe ziemlich zufrieden bzw. sehr zufrieden</b> |
| Indicare la scala utilizzata<br>(es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)                      | <b>96,0 %<br/>2018 - 75,6 / 2019 - 66,8 / 2020 - 71,2 - 2021<br/>/ 79,2 - 2022 / 69,9<br/>2023 - 92,1% / 2024 - 96,0 %</b>  |
| 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<br>(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<br>dell'Amministrazione comunale   |   |
| Descrizione della tabella tariffaria   | <b>Tariffe dei parcheggi in struttura/Tarife<br/>Parkhäuser und Tiefgaragen:<br/><a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura">https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura</a><br/>Tariffe delle zone blu/ Tarife Kurzparkzonen :<br/><a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu">https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu</a></b>   |
| Agevolazioni tariffarie  | <b>Per i parcheggi in struttura sono previsti<br/>abbonamenti a tariffa agevolata per i residenti<br/>delle zone colorate di riferimento. (vedi link<br/>tariffe / Für die Parkhäuser und Tiefgaragen<br/>sind<br/>Abonnements zu<br/>ermäßigten Tarifen für die in der jeweiligen<br/>Zone wohnhaften Personen vorgesehen.<br/>(Siehe link Tarife)</b>   |

## QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

|   |  |
|---|--|
| Videosorveglianza   | <b>4</b>   |
| Servizio di pronto intervento                             |  |
| Presente  | <b>Sì</b>  |
| Qualificare il tipo di pronto intervento                  | <b>Pronto intervento per problemi a impianti tecnologici e a impianti di gestione ingressi/Notfalldienst bei Problemen mit technischen Infrastrukturen und Zufahrtsregelungssystemen</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>Consegna di un preventivo, offerta economica/Aushändigung eines Kostenvoranschlags/ Angebots (in giorni - in Tagen)</b>   |
| Valore previsto   | <b>20</b>  |
| Valore raggiunto  | <b>5</b>   |
| Indennizzo  | <b>Sì</b>  |
| Standard  | <b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore  | <b>Attivazione abbonamento / Aktivierung eines Abonnements (in giorni - in Tagen)</b>  |
| Valore previsto   | <b>5</b>   |
| Valore raggiunto  | <b>1</b>   |
| Indennizzo  | <b>Sì</b>  |
| Standard  | <b>Carta dei servizi</b>   |
| Indicatore  | <b>Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti (IN GIORNI) / Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen (in Tagen)</b>                                 |
| Valore previsto   | <b>20</b>  |
| Valore raggiunto  | <b>7,5</b>   |
| Indennizzo  | <b>Sì</b>  |
| Standard  | <b>Carta dei servizi</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  
Indenizzo  
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  
Indenizzo  
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 14000, certificazione ISO 9001 ISO 45001**

Tipologia delle altre certificazioni

**ISO 45001**

Certificazioni di settore

**No**

### **TUTELA CITTADINO UTENTE**

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

**No**

Esistenza delle procedure

**No**

Indicazioni procedure in bolletta

**No**

Informazioni sul sito

**No**

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

**Sì**

Esistenza sportello

**informatizzato**

Tipologia

**Sì**

Info in bolletta/fattura

**da 0 a 15 gg.**

Tempi max di risposta (giorni)

**7**

Tempi medi di risposta (giorni)

**4**

N. segnalazioni annue

**4**

(specificare)

**11**

N. reclami annui

**0**

Relazione reclami

15/04/2025