

2017 Mercati generali
Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti

Obiettivi di miglioramento - sessione di
monitoraggio 2016

ACCESSIBILITÀ

Accessibilità (fisica) allo sportello

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

lunedì	tutto il giorno
martedì	tutto il giorno
mercoledì	tutto il giorno
giovedì	tutto il giorno
venerdì	tutto il giorno
sabato	aperto
domenica	non aperto

Tempi medi di attesa agli sportelli (fisici)

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
(telefonici) per attività amministrative e
commerciali (sono possibili scelte plurime)

lunedì	tutto il giorno
martedì	tutto il giorno
mercoledì	tutto il giorno
giovedì	tutto il giorno
venerdì	tutto il giorno
sabato	non aperto
domenica	non aperto

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici

Accessibilità al call center

Call center attivo **No**

Orari attivi

Tempi massimi di attesa

Tempi di attesa medi tel. annuali

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Tempi massimi di attesa

Tempi di attesa medi tel. annuali

ACCESSIBILITÀ

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale **posta cartacea, PEC, telefono, interfaccia web,
FAX, e-mail**

Accessibilità per disabili

Modalità di accesso **ascensori
parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura**

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
WEB USABILITY	
Articolazione/suddivisione sito per servizi forniti/erogati	
Presenza di chiare aree tematiche	Sì
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	No
Modulistica da scaricare	Sì
Visualizzazione fatture in formato elettronico	No
Faq	No
Numero pagine visitate	55303
Numero di servizi on-line	2
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Numero di carte presenti	1
Carte presenti/servizi forniti	1/1
Periodicità aggiornamenti	annuale
Presenza standard di settore	No
Presenza standard generali	No
Rendicontazione standard di qualità	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
Newsletter	
Newsletter annuali	No
Amministrazione trasparente	Sì
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer quantitative	Sì
Qualificazioni customer qualitative	Sì
Articolazione	generale
Frequenza	annua
Punteggio medio di soddisfazione	8
Indicare la scala utilizzata (es. molto - poco - abbastanza - da 1 a 10)	1 - 10
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Indicatori di contesto	
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza (solo per parcheggi SEAB)	
Servizio di pronto intervento	
Presente	No
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	non presenti
Tempistica interventi programmati (min)	
Tempistica interventi programmati (max)	
Numero di interruzioni servizi non programmate	non presenti
Tempistica interventi non programmati (min)	
Tempistica interventi non programmati (max)	

Tempestività

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **No**

Certificazioni di qualità

Tutela ambientale

Progetti **No**

Certificazioni di settore **No**

Indicatori di impatto ambientale **No**

Benchmarking

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure **No**

Indicazioni in bolletta **No**

Informazioni sul sito **No**

Sportello suggerimenti, segnalazioni, reclami

Esistenza **Sì**

Tipologia **informatizzato**

Info in bolletta/fattura **No**

Tempi max di risposta **15 gg.**

N. di "segnalazioni" annue **2**

% suggerimenti **0**

Relazione reclami