

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

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	mattina
martedì	mattina
mercoledì	mai
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
sabato	non aperto
domenica	non aperto

Accessibilità telefonica allo sportello

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

lunedì	mattina
martedì	mattina
mercoledì	mattina
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
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	Parcheggi dedicati entro 100 m dalla struttura rampe ascensori altro
---------------------	---

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
--	-----------

WEB USABILITY

Articolazione/suddivisione sito per servizi forniti/erogati	Sì
---	-----------

Presenza di chiare aree tematiche	Sì
Tipologia	Dalla homepage, si accede ai distretti sociale ed quindi al servizio di assistenza economica

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

Modulistica da scaricare	Sì
--------------------------	-----------

Visualizzazione fatture in formato elettronico	
Faq	

Numero pagine visitate	4842
------------------------	-------------

Numero di servizi on-line	
---------------------------	--

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA -ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility	Sì
---------------------------------	-----------

Carte dei servizi Disponibilità	
carte dei servizi Periodicità aggiornamenti	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	No
-------------------------------------	-----------

Articolazione	generale
---------------	-----------------

Specificare quali settori	Distretti Sociali
---------------------------	--------------------------

Frequenza	annua
-----------	--------------

Punteggio medio di soddisfazione	4,2
----------------------------------	------------

Indicare la scala utilizzata	1- (1= poco; 5= molto soddisfatto)
------------------------------	---

(es. molto - poco - abbastanza - da 1 a 10)	2015: 4,1; 2016: 4,2
---	-----------------------------

Trend soddisfazione utenti (es: 2015 8,2 - 2016 8,3)	
--	--

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	Si
Certificazioni di qualità altre (specificare quali)	sistema qualità interno ASSB
Tutela ambientale	
Progetti	
Certificazioni di settore	
Indicatori di impatto ambientale	
Benchmarking	
TUTELA CITTADINO UTENTE	
delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Informazioni sul sito	No
Sportello suggerimenti, segnalazioni, reclami	
Esistenza	Si
Tipologia	informatizzato
Tempi max di risposta	15 gg.
N. di "segnalazioni" annue	99
% suggerimenti	0
% segnalazioni	0
% reclami	100
N. reclami annui / nr. utenti	0,01
Relazione reclami	Reclami 2016