

**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

**mattina**

sabato

**non 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

**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, telefono, PEC, interfaccia web, Facebook, Twitter, FAX, e-mail**

**Accessibilità per disabili**

Modalità di accesso

**ascensori**

**Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura

**No**

## WEB USABILITY

Articolazione/suddivisione sito per servizi forniti/erogati

Presenza di chiare aree tematiche  
Tipologia

**Sì**  
**Suddivisione per attività: ambiente (settore smaltimento rifiuti), acque (settore trattamento acque reflue) e ricerca. Menu a tendina per aree tematiche principali fra le quali quelle dedicate ai progetti, agli Appalti, ai media e all'Amministrazione trasparente.**

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

**Sì**

Modulistica da scaricare

**Sì**

Visualizzazione fatture in formato elettronico  
Faq

**No**  
**No**

Numero pagine visitate

**75887**

Numero di servizi on-line

**2**

## COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility  
Carte dei servizi

**Sì**

Disponibilità carte dei servizi

**Sì**

Numero di carte presenti

**1**

Carte presenti/servizi forniti

**1**

Periodicità aggiornamenti

**pluriennale**

Presenza standard di settore

**Sì**

Presenza standard generali

**Sì**

Rendicontazione standard di qualità

**Sì**

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

**No**

Relazione progetti di miglioramento

**Obiettivi 2017 ecocenter**

Tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

Newsletter

Newsletter annuali

**No**

Amministrazione trasparente

**Sì**

Attività e sistemi di customer satisfaction

Relazione indagine di soddisfazione

**indagineclientiacquepotabili**

Qualificazioni customer quantitative

**Sì**

Qualificazioni customer qualitative

**Sì**

Articolazione

**per settore**

Specificare quali settori

**tutti a rotazione**

Frequenza

**pluriennale**

Punteggio medio di soddisfazione

**indagine fatta sull'analisi acque potabili**

Indicare la scala utilizzata (es. molto - poco - abbastanza - da 1 a 10)

**molto-abbastanza-poco-per niente**

Intervistati/utenti indicare il tipo di campionamento

**Utenti servizio analisi acque potabili**

Relazione customer satisfaction comunale

[Report 2016](#)

## **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

**Sì**

Qualificare il tipo di pronto intervento

**impianti e rete acque reflue**

### **Continuità del servizio**

Numero di interruzioni del servizio programmate

**da 0 a 10**

Tempistica interventi programmati (min)

Tempistica interventi programmati (max)

Numero di interruzioni servizi non programmate

**da 0 a 10**

Tempistica interventi non programmati (min)

Tempistica interventi non programmati (max)

Tempestività

Tempo massimo di erogazione servizi richiesti (in gg.)

**10**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

**Si**

Indicatore

**% abbattimento BOD5**

Valore

**98**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**% abbattimento COD**

Valore

**95**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**% abbattimento Ntot**

Valore

**75**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**intervento su allarme h**

Valore

**3**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**intervento su segnalazione h**

Valore

**4**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**richiesta allacciamento gg**

Valore

**10**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**analisi acque potabili offerta entro gg. lav**

Valore

**5**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore

**rapporto prova acque entro gg. Lav.**

Valore

**7**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore	<b>Circuito interlab. partecip. minima volte anno</b>
Valore	<b>1</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>% minima esecuz. analisi programmate su</b>
Valore	<b>scarichi per azienda</b>
Standard	<b>90</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>n° sforamenti annuo su emissioni rispetto al</b>
Valore	<b>numero autorizzato</b>
Standard	<b>50</b>
	<b>Carta dei servizi</b>
Certificazioni di qualità	<b>certificazione ISO 14000, certificazione ISO</b>
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>9001</b>
altre (specificare quali)	<b>Azienda sana, ISO 17025 sul laboratorio</b>
<b>Tutela ambientale</b>	
Progetti	<b>Sì</b>
Numero	<b>4</b>
Tipologia (specificare)	<b>ricerca applicata</b>
Certificazioni di settore	<b>Sì</b>
Numero	<b>3</b>
Indicatori di impatto ambientale	<b>Sì</b>
Benchmarking	
<b>TUTELA CITTADINO UTENTE</b>	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>No</b>
Indicazioni in bolletta	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>No</b>
Sportello suggerimenti, segnalazioni, reclami	
Esistenza	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>No</b>
Tempi max di risposta	<b>20 gg.</b>
Relazione reclami	