

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

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2017-31.12.2017)

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

lunedì	<b>tutto il giorno</b>
martedì	<b>tutto il giorno</b>
mercoledì	<b>tutto il giorno</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>tutto il giorno</b>
sabato	<b>aperto</b>
domenica	<b>non aperto</b>

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

**Accessibilità telefonica allo sportello**

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

lunedì	<b>tutto il giorno</b>
martedì	<b>tutto il giorno</b>
mercoledì	<b>tutto il giorno</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>tutto il giorno</b>
sabato	<b>attivo</b>
domenica	<b>non attivo</b>

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)

Accessibilità al call center - Call center attivo **No**

Orari attivi

Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico) **non monitorato**

Tempi di attesa medi tel. annuali

**Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi

lunedì	<b>tutto il giorno</b>
martedì	<b>tutto il giorno</b>
mercoledì	<b>tutto il giorno</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>tutto il giorno</b>
sabato	<b>attivo</b>
domenica	<b>attivo</b>

Tempi massimi di attesa  
(esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero  
fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali  
n. minuti senza albero fonico **0,3**

#### **ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI**

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

Accessibilità tramite canali di comunicazione  
Tipologia di canale **posta cartacea, Facebook, interfaccia web,  
FAX, e-mail, PEC, telefono**

#### **Accessibilità per disabili**

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

#### **Raggiungibilità con mezzi pubblici**

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

#### **WEB USABILITY**

Presenza di chiare aree tematiche sul sito **Sì**

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

Numero e tipologia di 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**

Visualizzazione fatture in formato elettronico **Sì**

Faq **Sì**

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono  
connessi, senza conteggiare chi si è connesso più  
di una volta) **100156**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero  
di volte che qualcuno ha visitato il sito) **202834**

Sito: Numero pagine visitate per sessione **2,47**

Sito: Tempo medio di permanenza per sessione **2min 57 sec/2 Min. 57 Sek.**

#### **COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility -  
Bilancio/Relazione Sociale **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 **Sì**

Presenza standard generali **Sì**

Rendicontazione standard di qualità **Sì**

Piano di miglioramento annuale standard di qualità **No**

Descrizione della tabella tariffaria	<b>Tariffe dei parcheggi in struttura/Tarife Parkhäuser und Tiefgaragen:</b> <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura">https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura</a> <b>Tariffe delle zone blu/ Tarife Kurzparkzonen :</b> <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu">https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu</a>
Agevolazioni tariffarie	<b>Per i parcheggi in struttura sono previsti abbonamenti a tariffa agevolata per i residenti delle zone colorate di riferimento. (vedi link tariffe / Für die Parkhäuser und Tiefgaragen sind Abonnements zu ermäßigten Tarifen für die in der jeweiligen Zone wohnhaften Personen vorgesehen. (Siehe link Tarife)</b>
Newsletter Newsletter annuali	<b>No</b>
Amministrazione trasparente	<b>Sì</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction Qualificazioni customer qualitative (es. focus group) Qualificazioni customer quantitative Articolazione Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>No</b>  <b>Sì generale annua campionamento rappresentativo / rappresentative Stichprobennahme 900 persone residenti o domiciliate a Bolzano / 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen per nulla soddisfatto/gar nicht zufrieden poco soddisfatto/ wenig zufrieden abbastanza soddisfatto/ ziemlich zufrieden molto soddisfatto/sehr zufrieden non sa, non risponde/ weiß nicht, antwortet nicht somma abbastanza e molto soddisfatto in % 48,7%/ Summe ziemlich zufrieden bzw. sehr zufrieden</b>  <b>2015-45,7 / 2016-47,0 / 2017-48,7</b>
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	<b>Relazione indagine soddisfazione SEAB 2016.PDF</b>
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Indicatori di contesto	
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza	<b>Parcheggio - Parkplatz BZ Centro (56) - Parcheggio - Parkplatz Rosenbach (12) - Parcheggio - Parkplatz Stadthalle Palasport (13) - Parcheggio Parkplatz Tribunale Gericht (12) - Parcheggio - Parkplatz Parathoner (8)</b>
Servizio di pronto intervento Presente	<b>Sì</b>

**Continuità del servizio**

Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>non presenti</b>
---	---------------------

Tempistica interventi programmati (min-max)	
---	--

Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>non presenti</b>
--	---------------------

Tempistica interventi non programmati (min-max)	
---	--

**INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
---	-----------

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV	
----------------------------------	--

Indicatore	
------------	--

<b>Consegna di un preventivo, offerta economica/Aushändigung eines Kostenvoranschlags/ Angebots (in giorni - in Tagen)</b>
--

Valore previsto	<b>20</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>
-----------------	----------

Indennizzo	<b>Sì</b>
------------	-----------

Standard	<b>Carta dei servizi</b>
----------	--------------------------

Indicatore	
------------	--

<b>Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen (in Tagen)</b>
--

Valore previsto	<b>20</b>
-----------------	-----------

Indennizzo	<b>Sì</b>
------------	-----------

Standard	<b>Carta dei servizi</b>
----------	--------------------------

Certificazioni di qualità	
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001</b>
altre (specificare quali)	<b>OHSAS 18001</b>
<b>Tutela ambientale</b>	
Progetti	
Certificazioni di settore	<b>No</b>
Indicatori di impatto ambientale	<b>No</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 segnalazioni, reclami, suggerimenti	
N. utenti	<b>107000</b>
Esistenza	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>Sì</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 21 a 30 gg.</b>
Tempi medi di risposta (giorni)	<b>9</b>
N. segnalazioni annue	<b>2</b>
N. reclami annui	<b>13</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

07/06/2018