

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	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 (in min.) **5****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 attivo
domenica	non attivo

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)

Tempi di attesa medi tel. annuali

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

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

Tempi di attesa medi tel. annuali

ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	PEC, FAX, e-mail, interfaccia web, posta cartacea, telefono
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	
Presenza di chiare aree tematiche sul sito	Sì
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	No
Numero e tipologia di servizi on-line	
Modulistica da scaricare	Sì
Visualizzazione fatture in formato elettronico	No
Faq	No
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	30241
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	
Sito: Numero pagine visitate per sessione	
Sito: Tempo medio di permanenza per sessione	
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Numero di carte presenti	1
Carte presenti/servizi forniti	1/3
Periodicità aggiornamenti	annuale
Presenza standard di settore	Sì
Presenza standard generali	No
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Descrizione della tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
Newsletter	
Newsletter annuali	No
Amministrazione trasparente	Sì
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)	Sì
Qualificazioni customer quantitative	Sì
Articolazione	generale
Frequenza	annua

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB
igiene ambientale)

Videosorveglianza **10 telecamere/Kameras**

Servizio di pronto intervento
Presente

No

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate **non presenti**

Tempistica interventi programmati (min-max)

Numero di interruzioni servizi non programmate **non presenti**

Tempistica interventi non programmati (min-max)

INDICATORI

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

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV

Certificazioni di qualità

Tutela ambientale

Progetti

Certificazioni di settore

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 segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza **Sì informatizzato**

Tipologia **No**

Info in bolletta/fattura **da 0 a 15 gg.**

Tempi max di risposta (giorni) **3**

N. segnalazioni annue

Relazione reclami

04/07/2018