

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	mattina
sabato	non aperto
domenica	non aperto

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	tutto il giorno
martedì	tutto il giorno
mercoledì	tutto il giorno
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
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	telefono, Facebook, FAX, e-mail, posta cartacea, Twitter, interfaccia web, Altro, PEC youtube
(specificare altro)	
Accessibilità per disabili	
Modalità di accesso	ascensori
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	No
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	2 servizi con login per utenti (Comuni e Aziende): - dati rifiuti conferiti per tipologia e impianto - dati fosse settiche svuotate e pulite/ 2 Dienste mit login für Kunden (Gemeinden und Betriebe)
Modulistica da scaricare	Sì
Visualizzazione fatture in formato elettronico	No
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	12686
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	21661
Sito: Numero pagine visitate per sessione	
Sito: Tempo medio di permanenza per sessione	2minuti e 40 secondi/ 2 Min. und 40 Sek.
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
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 eco center con esito.pdf
Descrizione della tabella tariffaria	Sul sito istituzionale si trovano le tabelle dei prezzi dei servizi erogati per tipologia di conferimento/ Auf der institutionelle Webseite findet man die Tabellen der Tarife der geleisteten Dienste nach Typologie der Ablage
Agevolazioni tariffarie	nessuna/keine
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	per settore
Specificare quali settori	laboratorio acque/Wasserlabor
Frequenza	pluriennale
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Indagine sul grado di soddisfazione del servizio - Dei 110 Comuni clienti hanno risposto in 39 - Parametri: - Tempi di erogazione servizio - Disponibilità pers. - Competenza - Qualità - inf. -Efficienza serv. - Flessibilità serv. - Tempestività intervento in caso di fuori norma/ Untersuchung zum Grad der Zufriedenheit mit dem Dienstleistung - Von 110 Kundengemeinden haben 39 geantwortet - Parameter: Erbringungszeiten des Dienstes, hilfsbereites und freundliches Personal, Kompetenz, Qualität der Informationen, Effizienz des Dienstes, Flexibilität des Dienstes, rechtzeitiges Eingreifen bei Regelwidrigkeit / Abweichung von der Spezifikation
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	Per nulla - soddisfacente - buono - molto buono / überhaupt nicht - zufriedenstellend - gut - sehr gut
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	66% molto buono, 31% buono, 3% soddisfacente, 0% per nulla (0 risposte)/ 66% sehr gut - 31% gut - 3% zufriedenstellend - 0% überhaupt nicht (Antworten)
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	costante in leggerissima crescita/konstant, bei leichtem Anstieg
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	Rapporto qualità 29-01-2018 laboratorio.pdf
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Indicatori di contesto	ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025, modello su linee guida UNI INAIL sicurezza sul lavoro, certificato "vivere et valere" benessere sul posto di lavoro/ Zertifizierung nach ISO 9001, 14001, 17025, Modell zu den Leitlinien der UNI INAIL Sicherheit am Arbeitsplatz, "vivere et valere " Zertifikat, Gesunder Betrieb
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza	Tutte quelle maggiori presidiate/Alle wichtigsten Orte
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Depuratori e collettamento serv. rep. allarme/Kläranlagen und Sammelsystem mit

Abrufbarkeit bei Alarmsituationen

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate **da 0 a 10**

Tempistica interventi programmati (min-max)

Numero di interruzioni servizi non programmate **da 0 a 10**

Tempistica interventi non programmati (min-max)

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **Sì**

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV

Indicatore **Abbattimento / Abbau des BOD5 in %/in Prozenten**

Valore previsto **98**

Valore raggiunto **99**

Indennizzo **Sì**

Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Abbattimento / Abbau des COD in %/ Prozenten**

Valore previsto **95**

Valore raggiunto **96**

Indennizzo **Sì**

Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Abbattimento/ Abbau des Ntot in %/in Prozenten**

Valore previsto **75**

Valore raggiunto **80**

Indennizzo **Sì**

Standard **Carta dei servizi**

Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime)	certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001
altre (specificare quali)	certificazione accreditamento laboratorio centrale ISO 17025 modello UNI INAIL sicurezza sul lavoro Certificato "Vivere et valere" benessere aziendale.

Tutela ambientale

Progetti Numero	4
Tipologia (specificare)	progetti di ricerca su chiusura cicli rifiuti e acque reflue e recupero materia e/o energia/Forschungsprojekte bezüglich Ende der Müll/und Abwässer Zyklen und Wiedergewinnung von Materie und/oder Energie
Certificazioni di settore	Sì
Indicatori di impatto ambientale	Sì
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
Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 15 a 20 gg.
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	0
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	