

REPORT

annuale di rendicontazione della qualità dei servizi erogati

1) Standard di qualità

I a Orientamento al consumatore:

Standard		Valore numerico o percentuale	Indennizzo
Orientamento al consumatore / utente	N. annuo indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti	1	

Analisi delle risultanze delle indagini di *customer satisfaction* dei cittadini-utenti effettuate nel corso del 2017.

Nel corso degli eventi (descritti successivamente nel paragrafo "educazione alimentare") abbiamo effettuato due tipi di rilevazioni:

- n. 1 indagine di gradimento con gli utenti/consumatori raccogliendo complessivamente 10 schede che hanno evidenziato, sintetizzando il quesito principali delle schede, che:
 - il 55,1 degli utenti/consumatori intervistati ha giudicato "soddisfacenti" i punti vendita del mercato rispetto alle sue esigenze, il 39,2 % li ha giudicati "abbastanza soddisfacenti" e il 5,7 % "poco soddisfacenti".
- n. 1 indagini di gradimento da parte del personale docente in occasione delle visite delle scolaresche al mercato (ha partecipato alla visita 1 classe di scuola primaria, 20 alunni):
 - il 100 % dei docenti ritiene complessivamente "ottima" la visita effettuata al Mercato, il 100 % la effettuerebbe nuovamente e/o la consiglierebbe ad altri.

STANDARD MANTENUTO

I b Accessibilità

Standard		Valore numerico o percentuale	Indennizzo
Accessibilità	% strutture senza barriere architettoniche per persone in situazione di disabilità	100%	Un cestino di frutta di stagione

Lo standard è stato MANTENUTO nel corso di tutto il 2017.

I c Accessibilità multicanale

Standard		Valore numerico o percentuale	Indennizzo
Accessibilità multicanale	% - telefono e fax - e-mail - internet (sito web) - brochure / infopoint	100%	Un cestino di frutta di stagione

Lo standard è stato MANTENUTO nel corso di tutto il 2017.

II Affidabilità:

II a

Standard		Valore numerico o percentuale	Indennizzo
Risposta a tutti i reclami	% risposta motivata a tutti i reclami entro 10 gg. lavorativi dal ricevimento	100%	Un cestino di frutta e verdura di stagione

Nell'anno 2017 non sono pervenuti reclami da parte degli utenti.

II b

Standard		Valore numerico o percentuale	Indennizzo
Tempestività ed esaurività risposte rispetto alle richieste e suggerimenti	% risposta motivata a tutti i reclami entro 10 gg. lavorativi dal ricevimento	100%	Un cestino di frutta e verdura di stagione

Sono pervenuti suggerimenti/proposte soprattutto dei clienti del Mercato, suggerimenti mirati principalmente alla viabilità (ad esempio carenza di parcheggio).

Stiamo tenendo conto di questi suggerimenti

STANDARD MANTENUTO

III Puntualità del servizio:

Standard		Valore numerico o percentuale	Indennizzo
Listino prezzi:	ortofrutta	3 volte alla settimana	Un cestino di frutta di stagione
	ittico	1 volta alla settimana	un cestino di frutta di stagione
Osservatorio	Ingrosso Ingrosso e dettaglio Grande distribuzione e dettaglio	ogni 15 giorni	un cestino di frutta di stagione

I listini prezzi e l'osservatorio sono stati redatti – e messi a disposizione del pubblico nel nostro sito internet in tempo reale- esattamente nei tempi previsti dalla carta dei servizi nel corso di tutto il 2017.

STANDARD MANTENUTO

IV Educazione alimentare

IV a

Azioni per il consumo alimentare consapevole, a favore di coltivazioni tipiche, di stagione e del territorio e a favore del contenimento del caro vita	<ul style="list-style-type: none">- nelle scuole e al mercato- partecipazione ad eventi della città- collaborazione con associazioni	2 volte all'anno
--	--	------------------

4 -7 aprile 2017 Partecipazione a Bimbi in bici

Gli incontri con le scuole al Mercato:

24 luglio 2017 20 alunni della scuola estiva di Nalles

STANDARD MANTENUTO

IV b

Dare informazione mirata ad aumentare il consumo alimentare consapevole e garantito, sostegno al consumo di frutta e verdura e alle coltivazioni tipiche e di stagione del territorio favorendone la conoscenza ad un pubblico il più vasto possibile e attenzione al caro-vita	attraverso <ul style="list-style-type: none">- la distribuzione di prodotti (frutta e verdura) e materiale didattico di conoscenza della frutta e verdura di stagione del nostro territorio per una corretta alimentazione:- nelle scuole o durante le visite delle scolaresche al mercato;- nel corso di iniziative di vario tipo (sportive, per famiglie, etc.) in collaborazione con il Comune di Bolzano e con associazioni del nostro territorio.- collaborazioni con associazioni per favorire un acquisto agevolato da parte di gruppi di acquisto	2 volte all'anno
---	--	------------------

Svariate collaborazioni, incontri e visite al Mercato soprattutto del mondo associazionistico locale.

STANDARD MANTENUTO

2) Gli aggiornamenti e progetti di miglioramento per il 2018

Per l'anno 2018 abbiamo previsto:

9 - 13 aprile Bimbi in Bici (P.za Tribunale)

Dicembre Evento natalizio

- di continuare il rapporto con il mondo della scuola, in particolare le visite del Mercato da parte di alunni e insegnanti della scuola primaria

Bolzano, 12 giugno 2018

IL PRESIDENTE

(Avv. Giovanni Polonioli)