

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	mai
martedì	mai
mercoledì	mai
giovedì	mai
venerdì	mai
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	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) **non monitorato**

Tempi di attesa medi tel. annuali

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi

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 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 **telefono, PEC, FAX, e-mail, interfaccia web,
posta cartacea, Facebook**

Accessibilità per disabili

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

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) **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/Min. 57 sec./Sek.**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -
Bilancio/Relazione Sociale **No**

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi **No**

Presenza standard di settore **No**

Presenza standard generali **No**

Rendicontazione standard di qualità **No**

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 **No**

group)

Qualificazioni customer quantitative **No**

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB
igiene ambientale)

Videosorveglianza

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 Tipologia (sono possibili scelte plurime)	certificazione ISO 9001, certificazione ISO 14000
altre (specificare quali)	OHSAS 18001

Tutela ambientale

Progetti

Certificazioni di settore	No
---------------------------	-----------

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
-----------	-----------

Tipologia	informatizzato
-----------	-----------------------

Info in bolletta/fattura	No
--------------------------	-----------

Tempi max di risposta (giorni)	da 21 a 30 gg.
--------------------------------	-----------------------

Tempi medi di risposta (giorni)	21
---------------------------------	-----------

N. segnalazioni annue	0
-----------------------	----------

N. reclami annui	1
------------------	----------

N. suggerimenti annui	0
-----------------------	----------

Relazione reclami

05/07/2018