

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	mattina
martedì	mattina
mercoledì	mattina
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 **Sì**

Orari attivi

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

Tempi di attesa medi tel. annuali n. minuti senza albero fonico **1,3****Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi	
lunedì	tutto il giorno
martedì	tutto il giorno
mercoledì	tutto il giorno
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
sabato	non attivo
domenica	non attivo
<hr/>	
Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
Tempi di attesa medi tel. annuali n. minuti senza albero fonico	1,3
<hr/>	
ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI	
<hr/>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale	Facebook, posta cartacea, telefono, FAX, e-mail, interfaccia web, PEC
<hr/>	
Accessibilità per disabili	
<hr/>	
Modalità di accesso	ascensori parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
<hr/>	
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
<hr/>	
WEB USABILITY	
<hr/>	
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 inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
<hr/>	
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 57 sec/2Min. 57 Sek.
<hr/>	
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
<hr/>	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
<hr/>	
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	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Descrizione della tabella tariffaria	https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif
Agevolazioni tariffarie	no
Newsletter	
Newsletter annuali	No
Amministrazione trasparente	Sì
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)	No
Qualificazioni customer quantitative	No
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Indicatori di contesto	no/Nein
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza	no/Nein
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
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	Sì
Relazione indicatori AEEGSI/TIQV	
Indicatore	Parere sul progetto fognatura/ Gutachten zum Abwasserprojekt (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	7
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Parere in merito al rilascio del certificato di abitabilità/ Gutachten zur Ausstellung der Bewohnbarkeitsbescheinigung (in giorni - in Tagen)
Valore previsto	7
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati / Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen

Certificazioni di qualità	
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001
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	
N. utenti	13241
Esistenza	Sì
Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	4
N. segnalazioni annue	4
N. reclami annui	5
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

06/07/2018