

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.) **2,85****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) | Sì |
| Numero applicazioni | 1 |
| Tipologia applicazioni | App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informationen über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung |
| <hr/> | |
| Accessibilità tramite canali di comunicazione | |
| Tipologia di canale | telefono, Facebook, interfaccia web, posta cartacea, FAX, e-mail, PEC |
| <hr/> | |
| Accessibilità per disabili | |
| <hr/> | |
| Modalità di accesso | parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori |
| <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 |
| <hr/> | |
| Numero e tipologia di servizi on-line | 2 form per invio reclami/ Form für Einsendung der Reklamationen portale clienti per visualizzare bollette tariffa rifiuti e svuotamenti bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entleerungen der Restmülltonnen |
| <hr/> | |
| Modulistica da scaricare | Sì |
| Visualizzazione fatture in formato elettronico | Sì |
| Faq | Sì |
| <hr/> | |
| Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta) | 100156 |
| <hr/> | |
| 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 | 2 min 57 sec/2 Min. 57 Sek. |
| COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY | |
| Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale | No |
| 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 | www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte |
| Agevolazioni tariffarie | agevolazione tariffaria per over 65enni. volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni |
| Newsletter | |
| Newsletter annuali | No |
| Amministrazione trasparente | Sì |
| Attività e sistemi di customer satisfaction | |
| Qualificazioni customer qualitative (es. focus group) | No |
| Qualificazioni customer quantitative | Sì |
| Articolazione | generale |
| Frequenza | annua |
| Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti | campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 900 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen |
| 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 soddisfatto / gar nicht zufrieden poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / zuehmlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht |
| Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;) | somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe zuehmlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten |
| | 88,4% |

Trend punteggio medio soddisfazione utenti
(indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni:
esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore

2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4%

**Relazione indagine soddisfazione SEAB
2016.PDF**

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB
igiene ambientale) **BZ LV 2017.pdf**

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 **Sì**

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV

Indicatore

**Attivazione del servizio dopo accettazione
della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach
Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)**

Valore previsto

15

Indennizzo

Sì

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

**Disattivazione del servizio su richiesta del
Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage
des Kunden (in giorni/ in Tagen)**

Valore previsto

6

Indennizzo

Sì

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

**Riattivazione del servizio a seguito
di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach
einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)**

Valore previsto

15

Indennizzo

Sì

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

**Fascia massima di puntualità per
appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e
rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei
Terminen zur Abholung von
Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in
Tagen)**

Valore previsto

30

Indennizzo

Sì

| | |
|---|--|
| 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 | 57790 |
| Esistenza | Sì |
| Tipologia | informatizzato |
| Info in bolletta/fattura | Sì |
| Tempi max di risposta (giorni) | da 21 a 30 gg. |
| Tempi medi di risposta (giorni) | 8 |
| N. segnalazioni annue | 12 |
| N. reclami annui | 61 |
| N. suggerimenti annui | 3 |
| Relazione reclami | |

04/06/2018