

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2018-31.12.2018)

N. utenti al 31.12 **no sportello - kein Schalterdienst**N. utenti nell'anno **no sportello - kein Schalterdienst**

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale **27**Numero giorni di apertura settimanale **5**domenica/festivi **non attivo**Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **no sportello - kein Schalterdienst****Accessibilità telefonica allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale **Centralino 27 ore, uffici interni 38 ore, reperibili h 24 su impianti e servizi esterni / Kundenschalter 27 St., interne Büros 38 St., erreichbar 24 St. am Tag für Anlage und externe Dienste, 5 Büros, 7 erreichbar 5 uffici, 7 reperibili / 5 Büros, 7 erreichbar non attivo**

Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.) **non rilevato per assenza sportello / kein Schalterdienst - deshalb nicht erhoben**Disponibilità call center/centralino **No**

Orari attivi

**Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

**Accessibilità per disabili**Presenza/assenza di barriere architettoniche **ascensori****Raggiungibilità con mezzi pubblici**Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **No****Raggiungibilità con biciclette**Presenza pista ciclabile fino al servizio **Sì****Accessibilità digitale**Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale **interfaccia web, telefono, Twitter, Altro, PEC, Facebook, E-mail, posta cartacea**

(specificare altro)	<b>youtube</b>
<b>Web usability</b>	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	<b>2 servizi con login per utenti (Comuni e Aziende):</b> - dati rifiuti conferiti per tipologia e impianto - dati fosse settiche svuotate e pulite/ <b>2 Dienste mit login für Kunden (Gemeinden und Betriebe)</b> - Daten bezüglich der Abfall - Typologie und entsprechender Entsorgungsanlage - Daten der Klärgruben - Reinigungs- und Entleerungsdienst.
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Faq	<b>Sì</b>
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	<b>13670</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>23018</b>
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>Sì</b>
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>Sì</b>
Carte presenti/servizi forniti	<b>1</b>
Periodicità aggiornamenti	<b>pluriennale</b>
Rendicontazione standard di qualità	<b>Sì</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No</b>
Relazione progetti di miglioramento	<b>Rendiconto intermedio 2018 eco center.pdf</b>
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>No</b>
Periodicità (indicare)	<b>settimanale</b>
Numero campagne informative fatte	
Numero brochure informative pubblicate	
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>Sì</b>
Customer quantitative fatte	<b>Sì</b>
Articolazione	<b>per settore</b>
Specificare quali settori	<b>laboratorio acque nel 2017/WasseranalyseLabor im Jahr 2017</b>
Frequenza	<b>pluriennale</b>
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>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</b>

**caso di fuori norma/ Untersuchung zum Grad der Zufriedenheit mit dem Dienstleistung - Von 110 Kundengemeinden haben 39 geantwortet - Parameter: Erbringungszeiten des Dienstes, Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Personals, Kompetenz, Qualität der Informationen, Effizienz des Dienstes, Flexibilität des Dienstes, rechtzeitiges Eingreifen bei Regel-Abweichung.**

Indicare la scala utilizzata  
(es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)  
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto; )

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  
Descrizione della tabella tariffaria

**Per nulla - soddisfacente - buono - molto buono / überhaupt nicht zufriedenstellend - gut - sehr gut**

**66% molto buono, 31% buono, 3% soddisfacente, 0% per nulla (0 risposte)/ 66% sehr gut - 31% gut - 3% zufriedenstellend - 0% überhaupt nicht zufriedenstellend (= Antworten) costante in leggerissima crescita/konstant, bei leichtem Anstieg**

**Rapporto qualità 29-01-2018 laboratorio.pdf**  
**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**  
**nessuna/keine**

Agevolazioni tariffarie

### **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

**Sì**

**Depuratori e collettamento serv. rep. allarme/Kläranlagen und Sammelsystem mit Abrufbarkeit bei Alarmsituationen**

Continuità del servizio

### **INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

**Sì**

Relazione indicatori ARERA

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**



Certificazioni di qualità	<b>certificazione ISO 14000, certificazione ISO 9001</b>
Tipologia (sono possibili scelte plurime)	<b>Certificazione accreditamento laboratorio centrale ISO 17025</b>
Tipologia delle altre certificazioni	<b>modello UNI INAIL sicurezza sul lavoro Certificato "Vivere et valere" benessere aziendale. Zertifizierung ISO 17025 als Labor - Modell zu den Leitlinien der UNI INAIL - Sicherheit am Arbeitsplatz - "Vivere et valere Zertifikat - Gesunder Betrieb</b>
Certificazioni di settore	<b>Sì</b>
<b>TUTELA CITTADINO UTENTE</b>	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>No</b>
Indicazioni procedure in bolletta	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>No</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>No</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 15 a 20 gg.</b>
N. segnalazioni annue	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>0</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

22/07/2019