

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12	39677 visitatori paganti, escluso i visitatori in occasione di eventi con ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Runkelstein gekommen sind
--------------------	---

N. utenti nell'anno	39677 visitatori paganti, escluso i visitatori in occasione di eventi con ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Runkelstein gekommen sind
---------------------	---

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	48
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	6 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	1

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	48
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	6 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	1

Disponibilità call center/centralino **No**

Orari attivi

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Accessibilità per disabiliPresenza/assenza di barriere architettoniche **parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura****Raggiungibilità con mezzi pubblici**Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì****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

**posta cartacea, interfaccia web, E-mail,
telefono, Instagram, PEC, Facebook**

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	33617
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	43373

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -
Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	No
Rendicontazione standard di qualità	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Numero campagne informative fatte	4
Numero brochure informative pubblicate	4
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	No
Descrizione della tabella tariffaria	€ 8,00 adulti / Erwachsene € 2,70 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung € 16,00 biglietto famiglia / Familienticket

Agevolazioni tariffarie

**€ 5,50 tariffa ridotta: studenti, over 65, gruppi
con min. 10 persone, portatori di handicap /
reduzierter Eintrittspreis: Studenten, over 65,
Gruppen mit mind. 10 Personen, Menschen mit
Behinderung
€ 2,50 alunni / Schüler
€ 14,50 supplemento visita guidata per classi
/ Aufpreis für geführte Besichtigung für
Schulklassen**

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza	6
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
Continuità del servizio	

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

No

Relazione indicatori ARERA

Benchmarking

No

Certificazioni di qualità

Certificazioni di settore

No

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

No

Indicazioni procedure in bolletta

No

Informazioni sul sito

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

No

Info in bolletta/fattura

No

N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	0
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

14/07/2020