

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

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2020-31.12.2020)

N. utenti al 31.12

**2.244 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / 2.244 zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch gekommen sind**

N. utenti nell'anno

**2.244 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / 2.244 zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch 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	<b>40</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>

**Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>40</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>

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	<b>ascensori parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura</b>
--	--

**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)	<b>Sì</b>
Numero applicazioni	<b>1</b>
Descrizione applicazioni	<b>Esiste un percorso che guida attraverso il castello e l'ospite ha la possibilità di scansionare dei codici QR che danno accesso a testi descrittivi</b>

Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>Facebook, E-mail, interfaccia web, telefono, PEC, posta cartacea</b>

### **Web usability**

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	<b>2</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>Possibilità di prenotazione di sale e di visite guidate per gruppi.</b>
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>6106</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>7492</b>

### **COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>No</b>
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>No</b>
Periodicità aggiornamenti	<b>pluriennale</b>
Rendicontazione standard di qualità	<b>No</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No</b>
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>Sì</b>
Periodicità (indicare)	<b>altro</b>
Numero campagne informative fatte	<b>1</b>
Numero brochure informative pubblicate	
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>No</b>
Articolazione	<b>generale</b>
Frequenza	<b>annua</b>
Descrizione della tabella tariffaria	<b>€ 5,00 tariffa unica / Einheitspreis</b>
Agevolazioni tariffarie	<b>Bambini fino ai 14 anni non pagano / Kinder bis 14 Jahre kostenlos</b>

### **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Videosorveglianza	<b>0</b>
Servizio di pronto intervento	
Continuità del servizio	

### **INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>No</b>
---	-----------

Relazione indicatori ARERA	
----------------------------	--

Benchmarking	<b>No</b>
--------------	-----------

Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	<b>No</b>

**TUTELA CITTADINO UTENTE**

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>No</b>

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	<b>No</b>
Tipologia	<b>cartaceo</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	

---

---

19/03/2021