

**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	<b>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</b>
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

N. utenti nell'anno	<b>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</b>
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

**Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>48</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>6 attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	<b>1</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 **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	<b>Sì</b>
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	
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>33617</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>43373</b>

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

Corporate Social Responsibility -  
Bilancio/Relazione Sociale

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

### **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Videosorveglianza	<b>6</b>
Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>Sì</b>
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	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>0</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
<hr/>	
Relazione reclami	
<hr/>	

14/07/2020