

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	18.686 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	18.686 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.)	max. 5

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.)	max. 5

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	PEC, interfaccia web, Instagram, telefono, E-mail, posta cartacea, 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)	23888
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	30093
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	No
Periodicità aggiornamenti	pluriennale
Rendicontazione standard di qualità	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Newsletter Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	settimanale
Numero campagne informative fatte	1
Numero brochure informative pubblicate	1
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte	No No
Articolazione Frequenza	generale annua
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 **1**

Servizio di pronto intervento

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
<hr/>	
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	No
Tipologia	cartaceo
Tempi max di risposta (giorni)	da 15 a 20 gg.
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	0
N. suggerimenti annui	0
<hr/>	
Relazione reclami	
<hr/>	

19/03/2021