

**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

**3700 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch gekommen sind**

N. utenti nell'anno

**3700 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / 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>
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>40</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non 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	<b>parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori</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**



Benchmarking	<b>No</b>
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	<b>No</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>No</b>
Info in bolletta/fattura	<b>No</b>
N. segnalazioni annue	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>0</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

04/05/2020