

INDICATORI DI QUALITA'

Descrizione	Tipologia indicatore	Parcheggi	Servizi cimiteriali	Lampade Votive	Trasporto scolastico	Impianti sportivi
Qualità contrattuale Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	non applicabile	SI	SI	SI	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	non applicabile	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	non applicabile	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	non applicabile	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	non applicabile	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)	immediatamente (entro tre giorni)
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	non applicabile	(entro 30 giorni)	(entro 30 giorni)	(entro 30 giorni)	(entro 30 giorni)
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	non applicabile	(entro 30 giorni)	(entro 30 giorni)	(entro 30 giorni)	(entro 30 giorni)
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	non attinente al servizio	non attinente al servizio	non attinente al servizio	SI	SI
Carta dei servizi	qualitativo	in fase di elaborazione	in fase di elaborazione	in fase di elaborazione	in fase di elaborazione	in fase di elaborazione
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Istantaneo al parcometro	tramite bollettino PAGO PA con possibilità di rateizzazione	tramite bollettino PAGO PA (pagamento anticipato) con possibilità di rateizzazione	tramite bollettino PAGO PA (pagamento anticipato) con possibilità di rateizzazione	tramite bollettino PAGO PA (pagamento anticipato) con possibilità di rateizzazione
Qualità tecnica						
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	SI	SI	non applicabile	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI	SI	SI	SI	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI	non applicabile	non applicabile	SI	SI
Qualità commessa agli obblighi di servizio pubblico						
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	no	no	no	SI	SI
Accessi riservati	quantitativo	non applicabile	non applicabile	non applicabile	no	no