



Soddisfazione dei clienti Reclami e segnalazioni 2022

Indagine sulla soddisfazione dei clienti

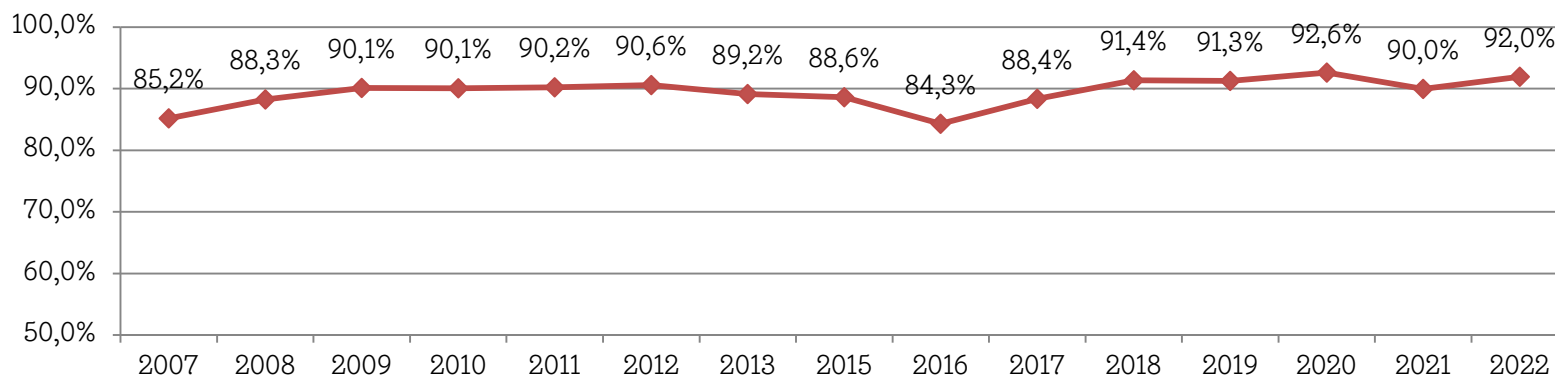


2 volte all'anno (giugno/dicembre)
campione di 800 persone (BZ) e 300 (LV).

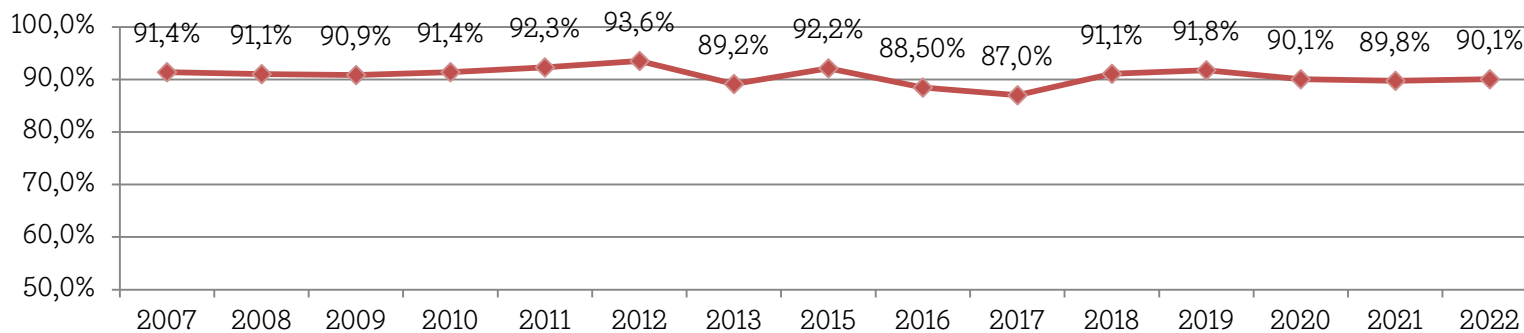
Soddisfazione dei clienti



Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



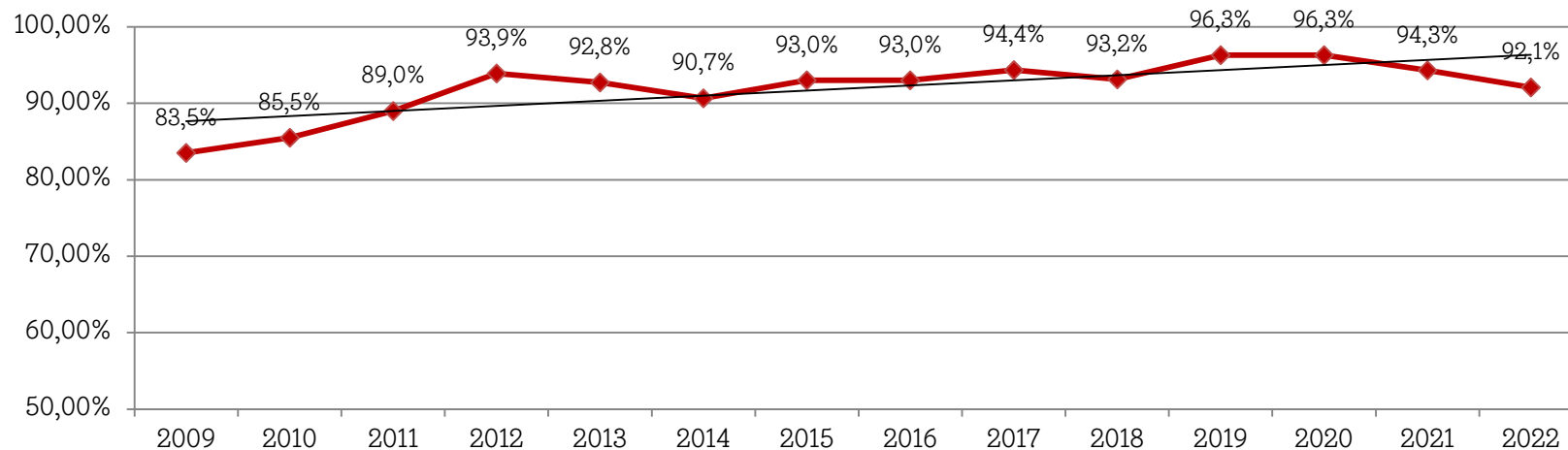
Pulizia strade - Straßenreinigung



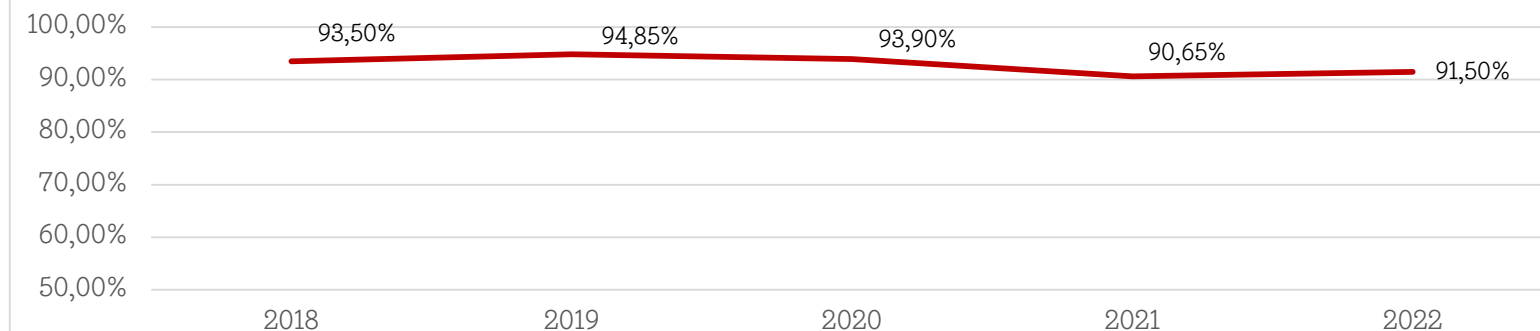
Soddisfazione dei clienti



Raccolta rifiuti - Müllabfuhr LV



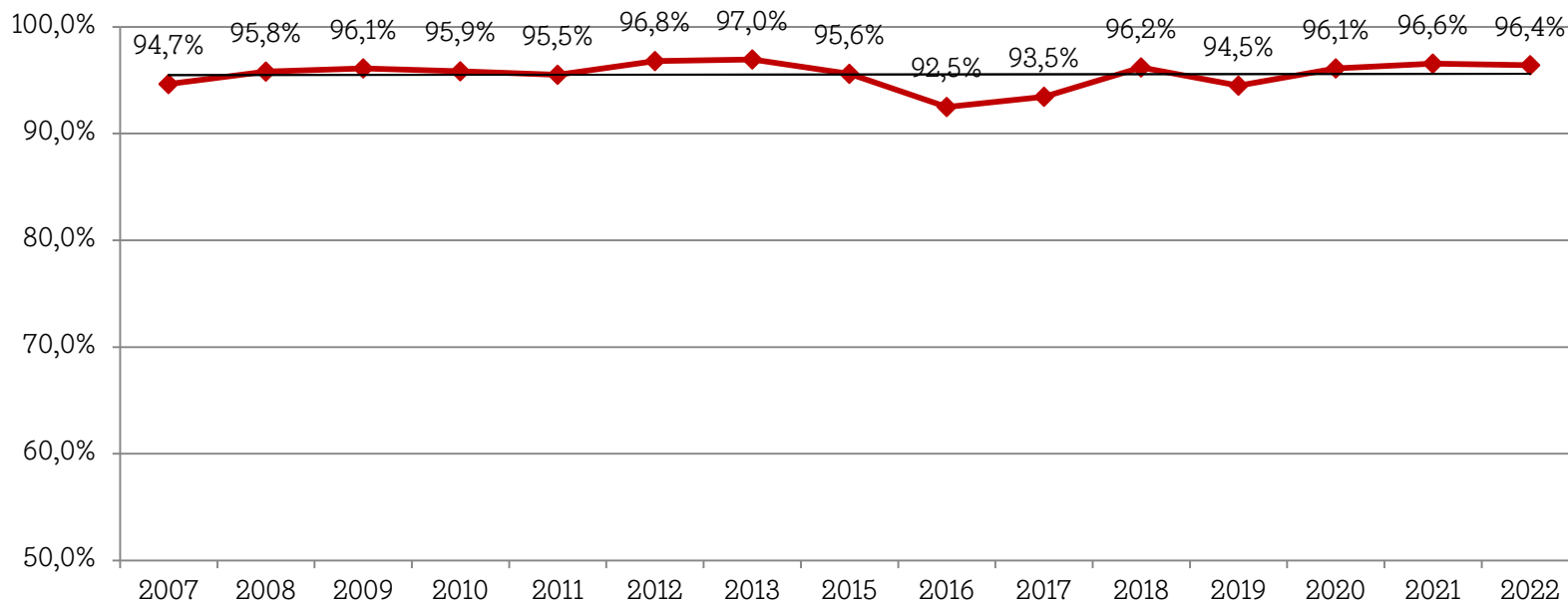
Spazzamento strade - Straßenreinigung LV



Soddisfazione dei clienti



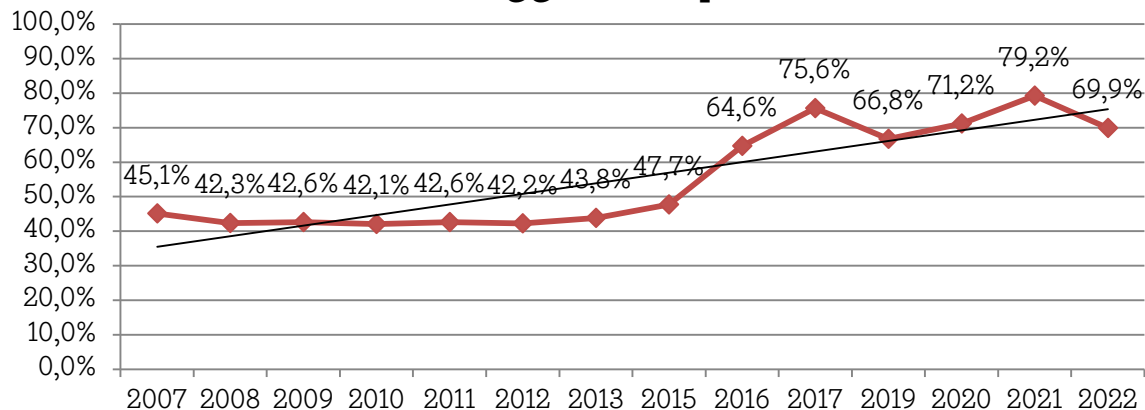
Servizio idrico - Trinkwasserdienst



Soddisfazione dei clienti



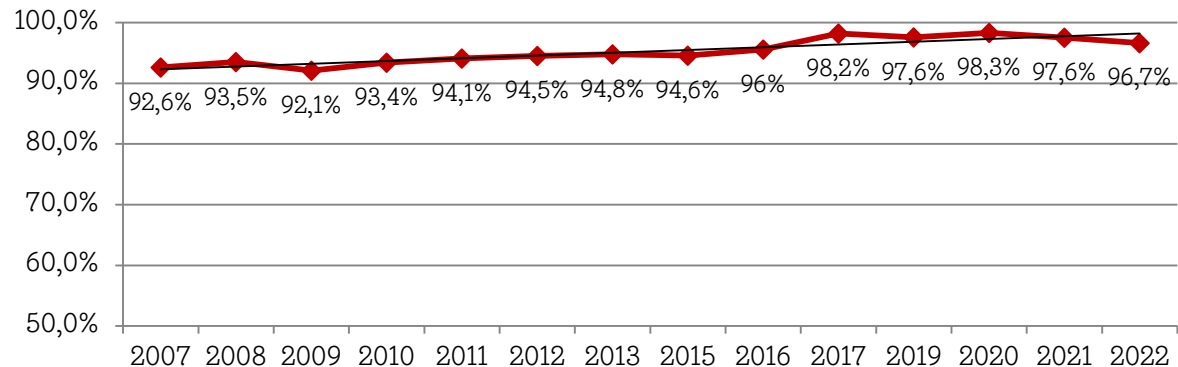
Parcheggi - Parkplätze



I dati sono stati riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano i parcheggi.

La domanda che viene posta è *“Quanto si ritiene soddisfatto del servizio parcheggi effettuato nel Suo comune?”* -> I dati indicano la soddisfazione sulla *“situazione parcheggi”* in città.

Distribuzione gas - Gasverteilung



I dati sono stati riferiti alla percentuale di risposte di cittadini che utilizzano il gas.

Reclami e segnalazioni 2022



561 reclami/segnalazioni

Il tempo medio di risposta è di **3,9 giorni** (standard di qualità: risposta entro 20 giorni dal ricevimento)

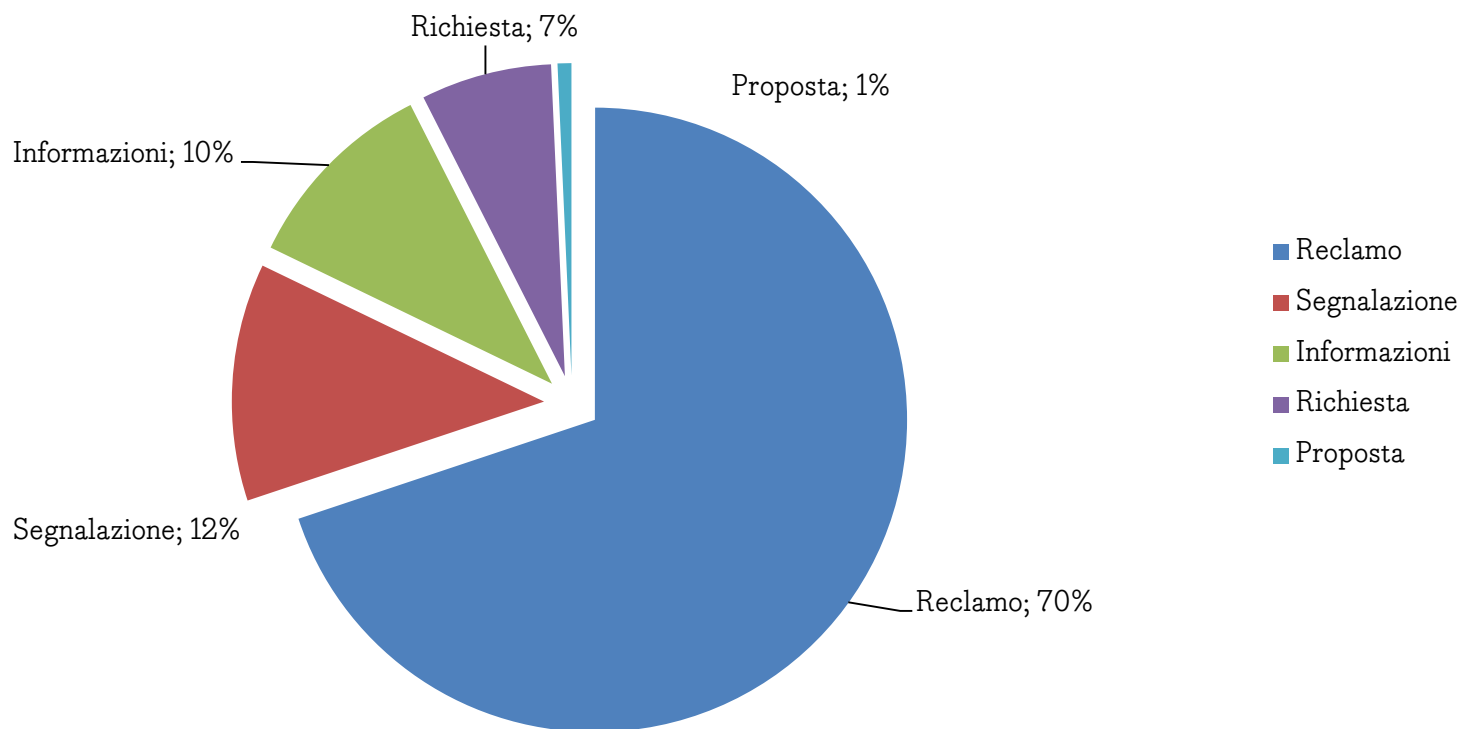
Il **40%** dei contatti riceve risposta entro 1 giorno.

Il **15%** delle comunicazioni ha tempi di risposta uguali o superiori a 10 giorni.

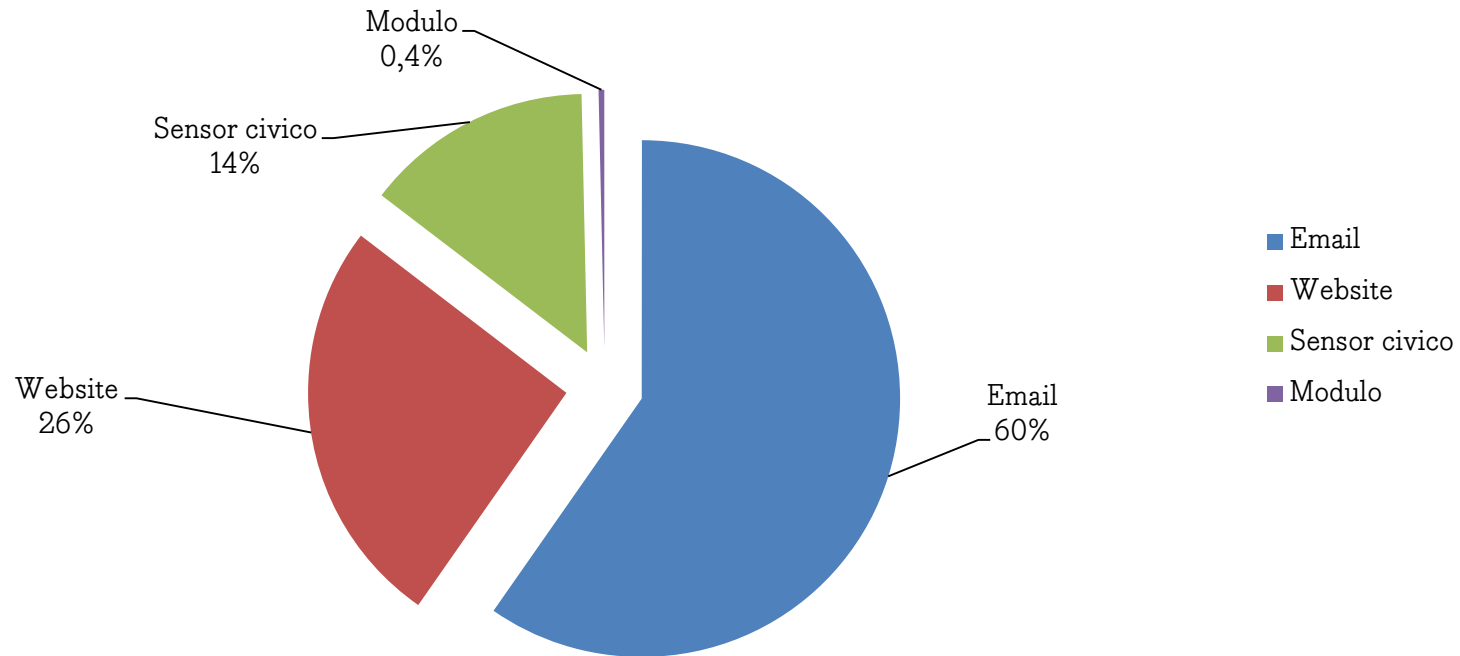


Photo by Brooke Lark on Unsplash

Tipologia di comunicazione

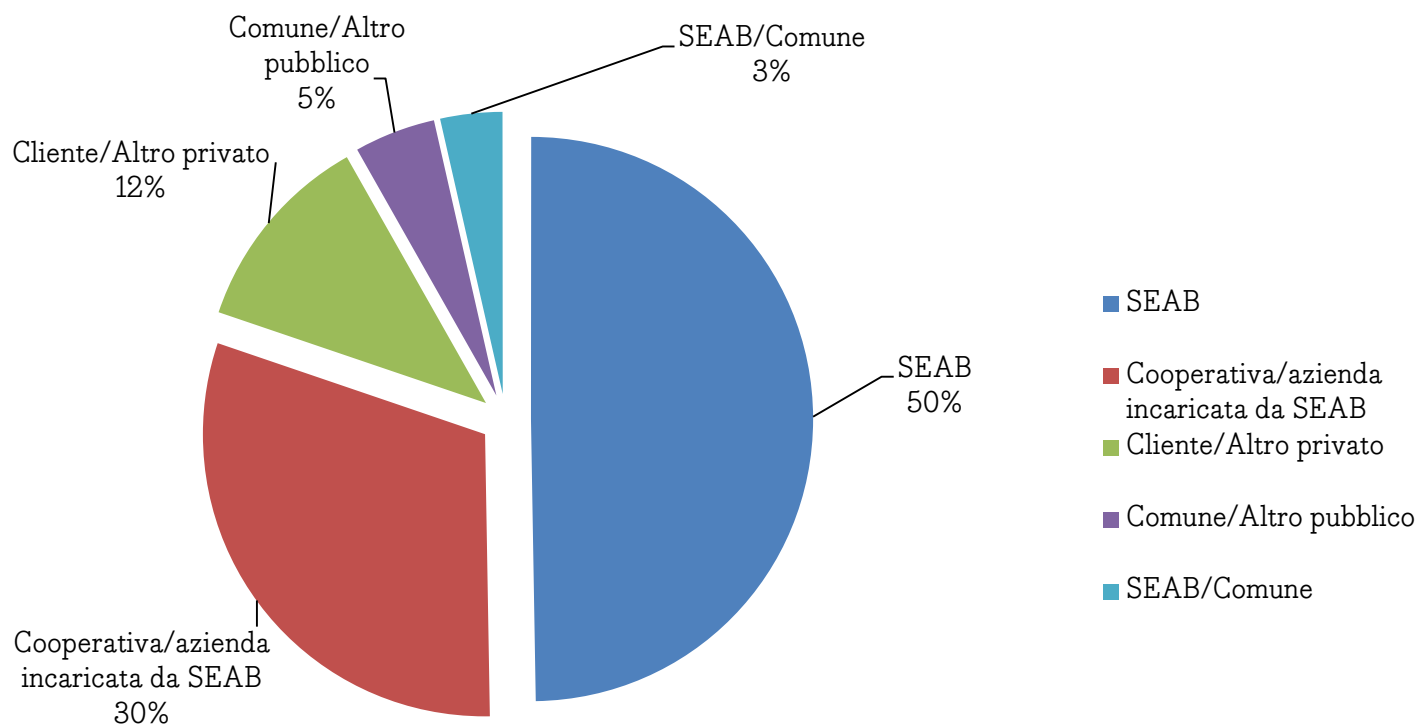


Mezzo di comunicazione di contatto



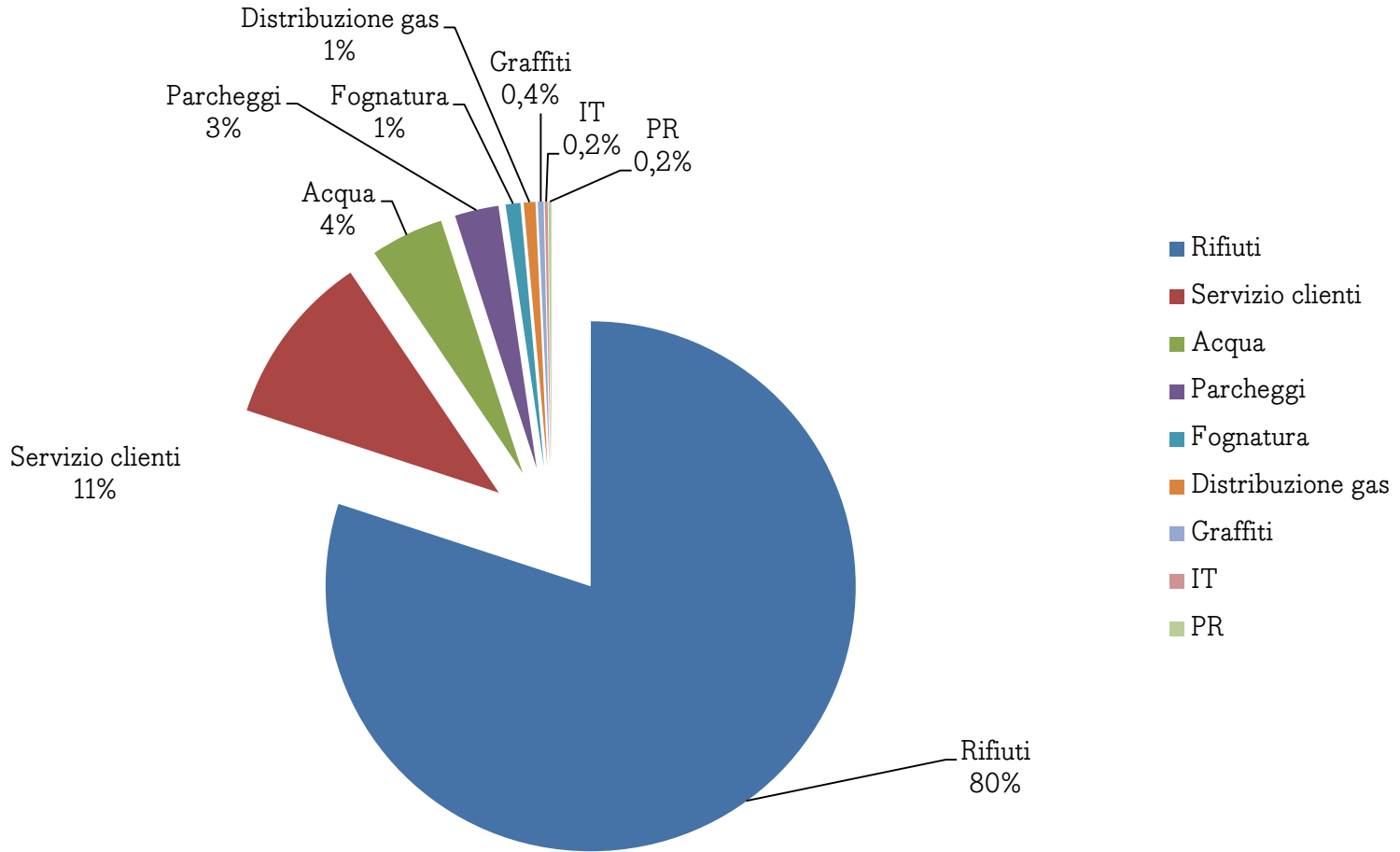
L'85% dei contatti avviene in lingua italiana.

Competenza

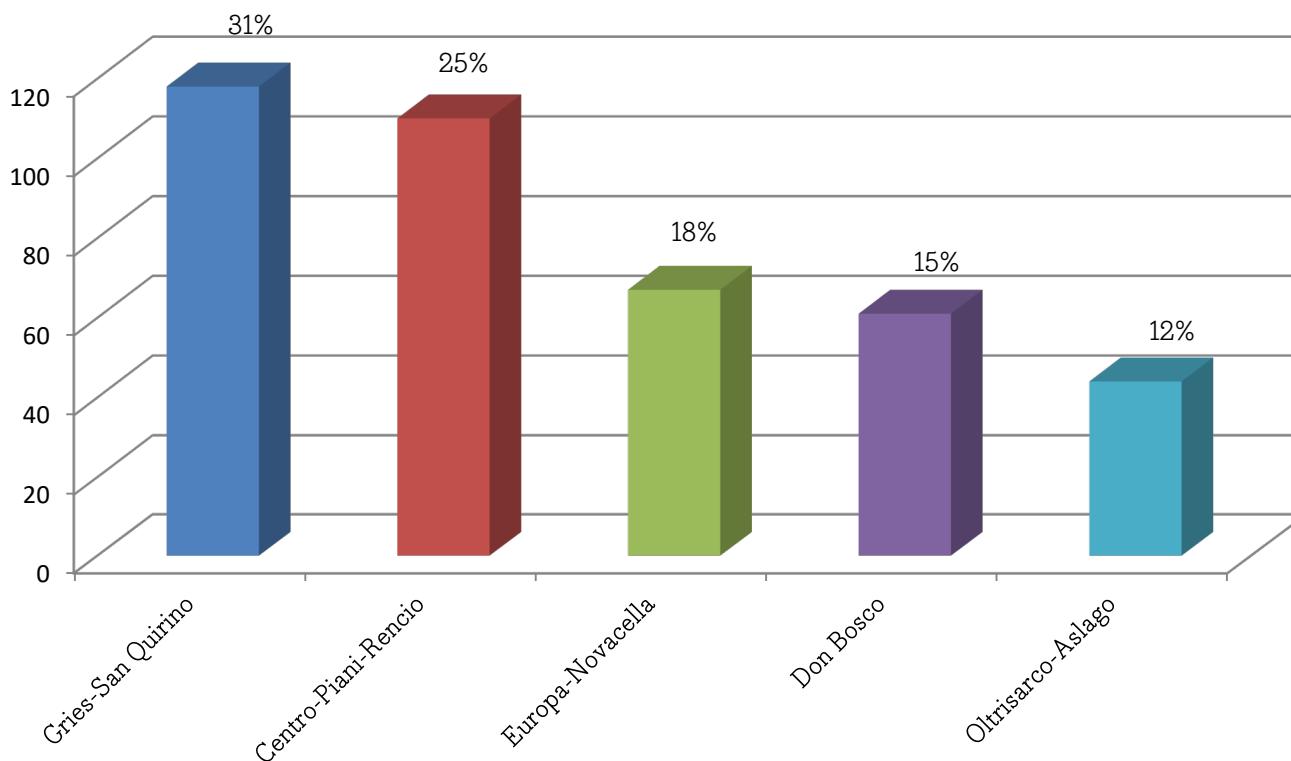


L'83 percento delle richieste sono di competenza diretta/indiretta di SEAB.

Reparti coinvolti

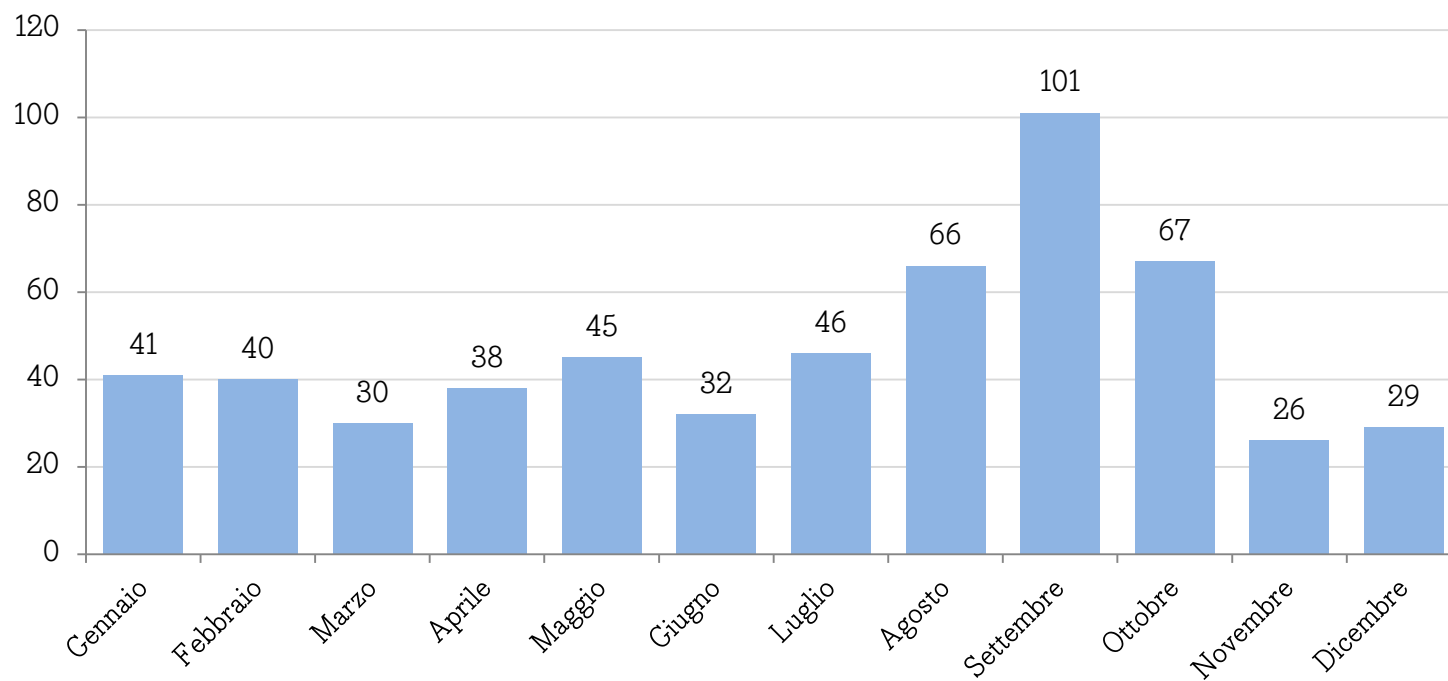


Reclami per quartiere di Bolzano*



* Dati disponibili per 400 segnalazioni/reclami

Sviluppo per mese



Sviluppo negli anni

