

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	
N. utenti nell'anno	5628
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Nel 2019 è stato implementato un sistema per la realizzazione di programmi di integrazione sociale a favore di utenti AES e persone richiedenti protezione internazionale (combinato disposto artt. 19 e 35 del DPGP 30/2000 e succ. mod.) Im Jahre 2019 wurde ein System zur Umsetzung sozialer Integrationsprogramme zugunsten von FSH-Nutzern und Personen, die internationalen Schutz beantragen (Artikel 19 und 35 der DLH Nr. 30/2000 und ff Änderungen) eingeführt
ACCESSIBILITÀ	
Accessibilità (fisica) allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	28,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Accessibilità telefonica allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	28,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Disponibilità call center/centralino	Sì
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	28,30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità numeri verdi	No
Orari attivi	
Accessibilità per disabili	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	rampe altro parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
Raggiungibilità con biciclette	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	No

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	Sì
Numero applicazioni	1
Descrizione applicazioni	L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB

Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	Altro, interfaccia web, PEC, telefono, E-mail, posta cartacea
(specificare altro)	fax

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	No
-----	-----------

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	75152
---	--------------

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	300141
--	---------------

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
--	-----------

Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	No

Rendicontazione standard di qualità	No
-------------------------------------	-----------

Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
--	-----------

Newsletter

Presenza newsletter	Sì
---------------------	-----------

Numero campagne informative fatte	1
-----------------------------------	----------

Numero brochure informative pubblicate	0
--	----------

Attività e sistemi di customer satisfaction

Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
--	-----------

Customer quantitative fatte	No
-----------------------------	-----------

Descrizione della tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento	
Presente	No

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate	0
---	----------

Numero di interruzioni servizi non programmate	0
--	----------

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
---	-----------

Relazione indicatori ARERA

Benchmarking

Sì

Certificazioni di qualità

Certificazioni di settore

No

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

No

Informazioni sul sito

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

Sì

Tipologia

informatizzato

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

da 0 a 15 gg.

N. segnalazioni annue

17

(specificare)

si veda relazione allegata / Siehe den

N. reclami annui	beigefügten Bericht 0
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	RELAZIONE RECLAMI.pdf

07/05/2020