

**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

**1.558**

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

**Nel 2019 è stata avviata la riorganizzazione dei servizi dell'area minori Centro Affidi e Spazio Neutro, Servizio Adozioni AA e Sostegno precoce / 2019 begann die Reorganisation der Dienste im Minderjährigen-Bereich (Zentrum für Pflegeanvertraung und neutraler Treffpunkt, der Dienststelle Adoption Südtirol und der Frühförderung)****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

**parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura  
rampe  
altro  
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)	<b>Sì</b>
Numero applicazioni	<b>1</b>
Descrizione applicazioni	<b>L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>posta cartacea, Altro, PEC, E-mail, interfaccia web, telefono</b>
(specificare altro)	<b>fax</b>
<b>Web usability</b>	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Faq	<b>No</b>
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	<b>75152</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>300141</b>
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>Sì</b>
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>No</b>
Rendicontazione standard di qualità	<b>No</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No</b>
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>Sì</b>
Numero campagne informative fatte	<b>3</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>3</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>No</b>
Descrizione della tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Videosorveglianza	
Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>No</b>
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>0</b>
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>0</b>
<b>INDICATORI</b>	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori ARERA	

Benchmarking	<b>Sì</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>
Informazioni sul sito	<b>No</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>No</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 0 a 15 gg.</b>
N. segnalazioni annue	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>0</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>

07/05/2020