

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

1493

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

28,30Numero 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

28,30Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi**5****non attivo**

Disponibilità call center/centralino

Sì

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

28,30Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi**5****non attivo****Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi

No

Orari attivi

domenica/festivi

non attivo**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche

**rampe
parcheggi dedicati entro 100 m. dalla
struttura
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)	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	E-mail, posta cartacea, PEC, interfaccia web, telefono, Altro
(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	Sì
Articolazione	per settore
Specificare quali settori	Servizi distrettuali/Sozialsprenge
Frequenza	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	La somministrazione dei questionari di soddisfazione, presso i Servizi distrettuali di ASSB, è avvenuta nei mesi novembre-dicembre 2019. Nell'ambito di quest'indagine, il questionario è stato consegnato a tutti gli utenti e di questi 204 lo hanno riconsegnato compilato. / Die Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den Sozialsprenge
	l, im November und Dezember 2019 ausgefüllt. Im Rahmen dieser Erhebung, wurde das Formular an allen

Benutzer verteilt , 204 kamen ausgefüllt zurück.

1 - 5 (1: per nulla soddisfatto; 5: molto soddisfatto) / 1 - 5 (1: sehr unzufrieden; 5: sehr zufrieden)

Indicare la scala utilizzata
(es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)

4,14

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 (specificare)	28
	si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
N. reclami annui	10
(specificare)	si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	RELAZIONE RECLAMI.pdf

07/05/2020