

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

6.240

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

Nel 2019 è stata elaborata, per il Servizio di Integrazione Sociale, la bozza del Piano di Settore relativo al disagio grave / 2019 wurde der Entwurf des Fachplans für die Dienststelle für soziale Integration in Bezug auf den Bereich Menschen in gravierender sozialer Notlage entwickelt

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale

23,30Numero 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

28,45Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi**5****non attivo**

Disponibilità call center/centralino

Sì

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

28,45Numero 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

**altro
parcheggi dedicati entro 100 m. dalla
struttura
ascensori
rampe**

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	posta cartacea, telefono, E-mail, interfaccia web, PEC, 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	No
Descrizione della tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Pronto Intervento Sociale h24 (0471 402 388): numero attivo 24/, gestito dall'Associazione Volontarius e sostenuto dalla PAB. Dà informazioni su tutti i servizi dell'inclusione sociale, compresi quelli di ASSB. / Sozialer Notdienst um die Uhr (0471/ 402388); 24h aktiv, geführt von Volontarius mit der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen. Der Notdienst gibt Auskunft über alle Dienste betreffend die soziale Eingliederung,

einschließlich die vom BSB angebotenen.

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	0
N. reclami annui	0
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

07/05/2020