

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2020-31.12.2020)

N. utenti al 31.12

N. utenti nell'anno **69371**

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	50
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	gestione immediata dal personale dell'attività amministrativa e commerciale-lo sportello/cassa è in gestione a FTCA

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	50
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	2 min.

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	50
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	ascensori parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
--	--

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
Raggiungibilità con biciclette	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	Sì
Accessibilità digitale	
<hr/>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	Sì
Numero applicazioni	
Descrizione applicazioni	
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	E-mail, PEC, telefono, Facebook, WhatsApp, Instagram, interfaccia web, Twitter, posta cartacea
(specificare altro)	
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	3
Descrizione dei servizi on-line	Acquisto biglietti e abbonati, iscrizione corsi di Teatro, archivio digitale/Kartenverkauf und Abonnenten, Einschreibung in Theaterkurse, Digitales Archiv
Modulistica da scaricare	No
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	29108
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	44695
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	
Carte presenti/servizi forniti	
Periodicità aggiornamenti	
Rendicontazione standard di qualità	
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	settimanale
Numero campagne informative fatte	7
Numero brochure informative pubblicate	2
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	No
Articolazione	
Specificare quali settori	
Frequenza	

Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti
 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;)
 Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)
 Relazione indagine di soddisfazione del Gestore
 Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria	https://www.teatro-bolzano.it/bigliettiteatro/bolzano/biglietti
--------------------------------------	---

Agevolazioni tariffarie	Biglietto unico euro 15, tariffa ridotta euro 10
-------------------------	---

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza	0
-------------------	----------

Servizio di pronto intervento Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Squadra di pronto soccorso D.Lgs 81/08 /Erste Hilfe-Team G.v.D. 81/08

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	
---	--

Relazione indicatori ARERA	
----------------------------	--

Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

Indicatore	
Valore previsto	

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto

Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Benchmarking **Sì**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)
Tipologia delle altre certificazioni

Certificazioni di settore **No**

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle
controversie tra utenti
Esistenza delle procedure **No**
Indicazioni procedure in bolletta **No**
Informazioni sul sito **No**

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti
Esistenza sportello **No**

Tipologia
Info in bolletta/fattura **No**

Tempi max di risposta (giorni)
Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue **0**
(specificare)

N. reclami annui **0**

(specificare)
N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami

12/05/2021