

**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	<b>5002</b>
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	<b>Nel 2020 ASSB ha aderito al progetto LGNetEA , che prevede lo sviluppo di progettualità volte all'autonomia delle persone senza dimora ospiti presso la struttura "Comini". L'esecuzione del progetto prevede una durata di dodici mesi con partenza del servizio a novembre 2020 / Im Jahr 2020 ist BSB dem Projekt LGNetEA beigetreten, das die Entwicklung von Projekten vorsieht, die auf die Autonomie von Obdachlosen abzielen, die in der "Comini"-Struktur untergebracht sind. Das Projekt sieht eine zwölf monatige Dauer vor, mit Start des Dienstes im November 2020.</b>

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>23,30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	

**Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>28,45</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>28,45</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

**Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità 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	<b>ascensori altro rampe parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura</b>
--	--

### **Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
--	-----------

### **Raggiungibilità con biciclette**

Presenza pista ciclabile fino al servizio	<b>No</b>
---	-----------

### **Accessibilità digitale**

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) Numero applicazioni Descrizione applicazioni	<b>Sì 1 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  (specificare altro)	<b>posta cartacea, interfaccia web, telefono, Altro, E-mail, PEC fax</b>
---	--

### **Web usability**

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>146430</b>
---	---------------

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>399113</b>
---	---------------

### **COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>Sì</b>
---	-----------

Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	<b>No</b>
--	-----------

Carte presenti/servizi forniti Periodicità aggiornamenti Rendicontazione standard di qualità	<b>No</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità Relazione progetti di miglioramento	<b>No</b>

Newsletter	
Presenza newsletter	<b>Sì</b>
Periodicità (indicare)	<b>altro</b>
Numero campagne informative fatte	<b>2</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>1</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>No</b>
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	
Agevolazioni tariffarie	
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Videosorveglianza	
Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>Sì</b>
Qualificare il tipo di pronto intervento	<b>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.</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	
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

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indenizzo  
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

Informazioni sul sito **No**

---

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

**Sì  
informatizzato**

Tipologia

Info in bolletta/fattura

**No  
da 0 a 15 gg.**

Tempi max di risposta (giorni)

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

**0**

(specificare)

N. reclami annui

**1**

(specificare)

**si veda relazione allegata / Siehe den  
beigefügten Bericht**

N. suggerimenti annui

**0**

28/06/2021