

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	7640
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.). Il sistema, nel corso del 2020, è stato messo a regime e, nonostante le difficoltà derivanti dall'emergenza sanitaria, sono stati attivati progetti occupazionali/inserimenti lavorativi anche se in misura minore rispetto a quanto pianificato /Im Jahr 2019 wurde ein System zur Umsetzung von Programmen zur sozialen Integration zugunsten von FSH-Nutzern und Personen, die um internationalen Schutz ansuchen, implementiert (in Verbindung mit den Artikeln 19 und 35 des DPGP 30/2000 und nachfolgenden Änderungen). Das System wurde im Laufe des Jahres 2020 voll funktionsfähig gemacht und trotz der Schwierigkeiten, die sich aus dem Gesundheitsnotstand ergaben, wurden Beschäftigungs-/Arbeitsvermittlungsprojekte aktiviert, wenn auch in geringerem Umfang als geplant.

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
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	28,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

Disponibilità call center/centralino	Sì
--------------------------------------	-----------

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	28,30
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 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	ascensori parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura rampe altro
--	--

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	PEC, posta cartacea, interfaccia web, telefono, E-mail, 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)	146430
---	---------------

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

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -	Sì
-----------------------------------	-----------

Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi **No**

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

Newsletter
Presenza newsletter **Sì**
Periodicità (indicare) **altro**

Numero campagne informative fatte **2**

Numero brochure informative pubblicate **1**

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

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento
Presente **No**
Qualificare il tipo di pronto intervento

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

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

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**
Tipologia **informatizzato**

Info in bolletta/fattura **No**
Tempi max di risposta (giorni) **da 0 a 15 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni)
N. segnalazioni annue
(specificare) **40**
**si veda relazione allegata / Siehe den
beigefügten Bericht**

N. reclami annui **0**

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

28/04/2021