

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 **1521**N. utenti nell'anno **1521**

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 **30**Numero giorni di apertura settimanale **5**domenica/festivi **non attivo**Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **lo sportello coincide con l'ufficio. Non ci sono tempi di attesa. Schalter und Büro sind dasselbe. Es gibt keine Wartezeiten.****Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale **30 ore**Numero giorni di apertura settimanale **5**domenica/festivi **non attivo**Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.) **. Non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten.**Disponibilità call center/centralino **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 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 disabiliPresenza/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	No
Accessibilità digitale	
<hr/>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Numero applicazioni	
Descrizione applicazioni	
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	Instagram, telefono, E-mail, interfaccia web, PEC, posta cartacea, Facebook
(specificare altro)	
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	4
Descrizione dei servizi on-line	Formulario di iscrizione al Concorso Busoni. Anmeldeformular für den Busoni Klavierwettbewerb. Formulario di iscrizione ai Corsi di dell'Accademia Mahler. Anmeldeformular für die Meisterkurse der Mahler Akademie. Glocal Piano Project: ha sostituito il primo round delle selezioni del Concorso. La competizione si è svolta in tutto il mondo trasformandosi in un evento globale oltre che locale. Durch das Glocal Piano Project konnten die Vorauswahlen des Wettbewerbes in diesem besonderen Jahr trotzdem stattfinden, und somit zu einem globalen Projekt werden, das weltweit von Klavierbegeisterten verfolgt werden konnte.
	Digital Mahler Academy. Si tratta di una ampia collezione di video registrati durante le lezioni dell'Accademia Mahler, tenute da alcuni tra i più importanti musicisti e docenti di fama internazionale. Es handelt sich um ein Online-Kursangebot; eine Sammlung der von den besten Dozenten aus ganz Europa gehaltenen Vorlesungen, die während unserer Kurse aufgenommen wurden.
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	Sì
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	97153
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	650759
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility -	No

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)	mensile
Numero campagne informative fatte	10
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	La maggior parte dei concerti del 2020, a causa della pandemia, sono stati offerti gratuitamente al pubblico interessato: fra questi 14 appuntamenti denominati "Haydn im Hof" in vari cortili condominiali e piazze della città e 3 appuntamenti denominati "Cinema meets opera" organizzati presso il Noi Techpark.
Agevolazioni tariffarie	Concerto inaugurale 1 agosto 2020 under 26 e over 65 10,00 Euro Recitals pianistici presso No Techpark (6,13,20 agosto 2020) under 26 e over 65 10,00 Euro Concerto di Grigory Sokolov 29 agosto 2020 under 26 e over 65,00 20,00 Euro rimborso dei biglietti in caso di annullamento degli eventi.
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	0

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

Continuità del servizio
Numero di interruzioni del servizio programmate
Numero di interruzioni servizi non programmate **0**

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **No**

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

Indenizzo
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
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Benchmarking **No**

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
<hr/>	
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 (specificare)	0
N. reclami annui	0
(specificare)	
N. suggerimenti annui	0
<hr/>	
Relazione reclami	
<hr/>	

22/04/2021