

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2021-31.12.2021)

N. utenti al 31.12

26.363 visitatori paganti, escluso i visitatori in occasione di eventi con ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Runkelstein gekommen sind

N. utenti nell'anno

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	48
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	6 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	max. 5

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	48
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	6 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	max. 5

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 **parcheeggi 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

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **Sì**

Numero applicazioni **1**

Descrizione applicazioni **APP – Hearonymus:**
L'applicazione è gratuita ed è disponibile in tedesco, italiano, inglese. È stata messa online a settembre del 2021 ed è stata molto apprezzata dai visitatori
Sull'applicazione della ditta Hearonymus sono presenti oltre 750 musei in Austria, in Germania e in Alto Adige. L'applicazione ha anche un grande effetto promozionale in quanto sull'app si vedono tutti i musei partecipanti.
Die kostenlose App von Hearonymus ist in drei Sprachen verfügbar: deutsch, italienisch und englisch. Sie wurde im September 2021 aktiviert und ist von den Gästen vielfach heruntergeladen worden.
Auf der App der Firma Hearonymus sind über 750 Museen in Österreich, Deutschland und Südtirol präsent. Die App ist zudem eine gute Werbeplattform, da der User alle teilnehmenden Museen sehen kann.

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale

Instagram, PEC, posta cartacea, Facebook, interfaccia web, E-mail, telefono

(specificare altro)

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero servizi online **1**

Descrizione dei servizi on-line **Possibilità di prenotare visite guidate per individuali e per gruppi**

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) **23398**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **30383**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **No**

Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1
Periodicità aggiornamenti	pluriennale
Rendicontazione standard di qualità	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	settimanale
Numero campagne informative fatte	3
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	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	I questionari per la rilevazione della customer satisfaction sono stati elaborati nel 2021 e saranno messi a disposizione dei visitatori nel 2022. Fragebögen wurden im Jahr 2021 ausgearbeitet und werden im Jahr 2022 umgesetzt.
	Die Fragebögen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit sind 2021 ausgearbeitet worden und werden den Besuchern 2022 zur Verfügung gestellt.
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	€ 8,00 adulti / Erwachsene € 3,00 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung € 16,00 biglietto famiglia / Familienticket
Agevolazioni tariffarie	€ 5,50 tariffa ridotta: studenti, over 65, gruppi con min. 10 persone, portatori di handicap / reduzierter Eintrittspreis: Studenten, over 65, Gruppen mit mind. 10 Personen, Menschen mit Behinderung € 2,50 alunni / Schüler € 20,00 supplemento visita guidata per classi / Aufpreis für geführte Besichtigung für

Schulklassen

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza **1**

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

Numero di interruzioni servizi non programmate

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
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
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

**Sì
cartaceo**

Tipologia

Info in bolletta/fattura

**No
da 15 a 20 gg.**

Tempi max di risposta (giorni)

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue
(specificare)

0

N. reclami annui

0

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

21/06/2022