

2022 CULTURA - Fondazione "Ferruccio Busoni - Gustav Mahler"
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 **2441**

N. utenti nell'anno **2441**

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 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 **parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori**

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	PEC, interfaccia web, Facebook, E-mail, telefono, 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	Formulario di iscrizione al Concorso Busoni. Anmledeformular Busoni Klawierwettbewerb. Formulario di iscrizione ai corsi dell'Accademia Mahler. Digital Mahler Academy: collezione di video registrati durante le lezioni dell'Accademia Mahler, tenute dai migliori docenti d'Europa. Online Kursangebot; Sammlung der von den besten Dozenten aus ganz Europa gehaltenen Vorlesungen.
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)	100394
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	389645
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
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	10
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	Concerti da camera dell'Accademia Mahler/Kammermusikonzerte der Mahler Akademie: ingresso gratuito- Eintritt frei; Musica in cortile/ Musik im Hof: ingresso gratuito- Eintritt frei; Cinema meets opera: Euro 10,00 Concerto inaugurale Bolzano Festival/Eröffnungskonzert Festival Bozen: 20,00 Euro Semifinali solistiche Concorso Busoni/ Solo Halbfinale Busoni Wettbewerb: 10,00 Euro Finali solistiche/ Solo Finale Busoni Wettbewerb: 10,00 Euro Finale musica da camera Concorso Busoni/Finale Kammermusik Busoni Wettbewerb: 25,00 Euro Finalissima Busoni Wettbewerb: 35,00 Euro
Agevolazioni tariffarie	Concerto inaugurale Bolzano Festival/Eröffnungskonzert Festival Bozen: 10,00 Euro under 26/ over 65 Semifinali solistiche Concorso Busoni/ Solo Halbfinale Busoni Wettbewerb: 7 Euro over 65/ 5 Euro under 26 Finali solistiche/ Solo Finale Busoni Wettbewerb: 7 Euro over 65/ 5 Euro under 26 Finale musica da camera Concorso Busoni/Finale Kammermusik Busoni Wettbewerb: 15,00 Euro over 65/ 10 Euro under 26 Finalissima Busoni Wettbewerb: 22 Euro over 65/ 15,00 Euro under 26
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 **0**

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
Indennizzo
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**

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

No

Tipologia

cartaceo

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

da 15 a 20 gg.

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

0

(specificare)

N. reclami annui

0

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

21/04/2022