

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2022-31.12.2022)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	1423
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Nel 2022, attraverso attività informative e di sensibilizzazione sull'istituto degli affidi e grazie al sostegno socio-educativo individuale e di gruppo alle famiglie affidatarie, è aumentato il numero delle persone disponibili ad accogliere minori in difficoltà / Durch Informations- und Sensibilisierungsmaßnahmen über die Pflegeeinrichtung und dank der sozialpädagogischen Einzel- und Gruppenunterstützung für Pflegefamilien, ist im Jahr 2022 die Zahl der Personen, die für die Aufnahme von Minderjährigen in Schwierigkeiten zur Verfügung stehen, gestiegen

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 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 disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura rampe altro 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

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) Numero applicazioni Descrizione applicazioni	Sì 1 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	posta cartacea, Facebook, interfaccia web, telefono, Instagram, PEC, E-mail
----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

(specificare altro)

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)	146678
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	413067
----------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
--------------------------------------------------------------	-----------

Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	No
------------------------------------------------------	-----------

Carte presenti/servizi forniti	pluriennale
Periodicità aggiornamenti	No
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	generale
Specificare quali settori	
Frequenza	pluriennale
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
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

Tipologia

**Sì
informatizzato**

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

da 0 a 15 gg.

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

10

(specificare)

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

N. reclami annui

0

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

Relazione reclami 2022.pdf

12/07/2023