

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	4114
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Nel 2022 è proseguito il progetto LGNetEA , che prevede lo sviluppo di progettualità volte all'autonomia delle persone senza dimora ospiti presso la struttura "Comini" / Im Jahr 2022 wurde das Projekt LGNetEA ins Leben fortgesetzt, das die Entwicklung von Projekten vorsieht, die auf die Autonomie der in der Einrichtung "Comini" lebenden Obdachlosen abzielen.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	18
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	18
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	18
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	ascensori rampe altro 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

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

(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	
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	0
-----------------------------------	----------

Numero brochure informative pubblicate	0
--	----------

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

Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì

Pronto Intervento Sociale h24 (0471 402 388): numero attivo 24/, gestito dall'Associazione Volontarius e sostenuto dalla PAB. Dà informazioni su tutti i servizi dell'inclusione sociale, compresi quelli di ASSB. / Sozialer Notdienst um die Uhr (0471/402388); 24h aktiv, geführt von Volontarius mit der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen. Der Notdienst gibt Auskunft über alle Dienste betreffend die soziale Eingliederung, einschließlich die vom BSB angebotenen.

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
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
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito

No

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello

**Sì
informatizzato**

Tipologia

No

Info in bolletta/fattura

da 0 a 15 gg.

Tempi max di risposta (giorni)

19

Tempi medi di risposta (giorni)

22

N. segnalazioni annue

(specificare)

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

N. reclami annui

2

(specificare)

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

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

Relazione reclami 2022.pdf
