

2023 CULTURA - Fondazione "Ferruccio Busoni - Gustav Mahler"
Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

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

N. utenti al 31.12 **2576**

N. utenti nell'anno **2576**

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**

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, E-mail, Facebook, 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-Anmeldeformular Busoni Klavierwettbewerb; Formulario di iscrizione ai corsi Mahler Academy-Anmeldeformular Meisterkurse Mahler Academy- Collezione video registrati durante le lezioni della Mahler Academy- Online Kursangebot: Sammlung der von den besten Dozenten aus ganz Europa gehaltenen Vorlesugen.
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)	137165
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	204813
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	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	7
Numero brochure informative pubblicate	2
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	Sì

Valore previsto	20
Valore raggiunto	30
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Sede amministrativa aperta agli utenti (giorni annuali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Tage in einem Jahr)
Valore previsto	240
Valore raggiunto	240
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiornamento sito web trilingue www.busoni-mahler.eu Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu
Valore previsto	settimanale
Valore raggiunto	settimanale
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicazione on line di tutti i nostri concerti sul sito www.busoni-mahler.eu Online-Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu
Valore previsto	100%
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicazione sul nostro sito del calendario con le date e i luoghi dei concerti per la cittadinanza Veröffentlichung des Kalenders mit Daten und Orten von Konzerten für die Bürgerschaft auf unserer Website
Valore previsto	1 mese prima degli eventi/1 Monat vor den Konzerten
Valore raggiunto	1 mese prima degli eventi/1 Monat vor den Konzerten
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicare al link www.busoni-mahler.eu i report annuali dei reclami/delle segnalazioni Veröffentlichung unter www.busoni-mahler.eu von den Beschwerden
Valore previsto	entro il 28.02/innerhalb den 28.02
Valore raggiunto	nessun reclamo /keine Beschwerde
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Pubblicazione in www.busoni-mahler.eu del report annuale di monitoraggio della qualità dei servizi relativo all'anno precedente Veröffentlichung unter www.busoni-mahler.eu des jährlichen Überwachungsberichts der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr
Valore previsto	entro il 30.06/innerhalb den 30.06
Valore raggiunto	si
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Streaming del 100% delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu Übertragung von 100 % der Endphase des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu
Valore previsto	trasmissione in streaming fasi finali
Valore raggiunto	Übertragung der Endphase da raggiungere nel 2023/ wird in 2023 realisiert
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicare i risultati delle votazioni delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu
Valore previsto	Die Abstimmungsergebnisse der letzten Phasen des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu veröffentlichen
Valore raggiunto	entro il 31.10/innerhalb den 31.10 da raggiungere nel 2023/ wird in 2023 realisiert
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Richiesta informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione –comunicazione via e mail Anforderung von Informationen über die von der Stiftung angebotenen Dienstleistungen
Valore previsto	- Kommunikation per E-Mail 3 giorni solari dalla richiesta/3 Kalendertage nach Anfrage
Valore raggiunto	si/ja
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Iscrizioni Concorso Busoni – Conferma della avvenuta iscrizione – attraverso e-mail automatico

(se l'iscrizione è avvenuta in modo corretto)
Busoni-Wettbewerb Anmeldungen -
Bestätigung der Anmeldung -
per automatischer E-Mail
(wenn die Anmeldung korrekt ist)
immediato/sofort
immediato/sofort
Sì
Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Iscrizioni – Accademia G. Mahler
Conferma della avvenuta iscrizione –
attraverso e-mail
automatico (se l'iscrizione è avvenuta in modo
corretto)

Einschreibung - G. Mahler Academy
Bestätigung der Einschreibung -
per automatischer E-Mail
(wenn die Einschreibung korrekt ist)
immediato/sofort
immediato/sofort

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Carta dei servizi

Indicatore

Organizziamo concerti per la cittadinanza nei
quartieri
Wir veranstalten Konzerte
für die Bürgerschaft in den Stadtvierteln
2
6

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Carta dei servizi

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni
Wir antworten auf Beschwerde
15 giorni dal reclamo/15 Tage nach den
Beschwerden
Non sono giunti reclami/ Keine Beschwerden
Sì
Carta dei servizi

Valore previsto

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni
Wir antworten auf Beschwerde
100% di risposte/100% von Antworten
Non sono giunti reclami/ Keine Beschwerden
Sì
Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Aggiorniamo la Carta della Qualità dei servizi

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 (specificare)	0
--	----------

N. reclami annui	0
------------------	----------

(specificare)

N. suggerimenti annui	0
-----------------------	----------

Relazione reclami

28/04/2023