

RECLAMI PERVENUTI AD ASSB NELL'ANNO 2022

I reclami pervenuti ad ASSB nel 2022 sono stati complessivamente **20**.

I giorni medi per la risposta all'utente sono stati pari a **16** calcolati su **19** reclami in quanto uno è ancora in fase di definizione.

Per 10 reclami la tempistica è stata inferiore o pari ai 15 giorni previsti, con una media di **7,6** giorni.

In 9 casi invece i giorni di attesa per il reclamante sono stati superiori ai 15 giorni (1 reclamo: 67 giorni; 2 reclami: 22 giorni; 3 reclami: 21 giorni, 1 reclamo: 19 giorni; 2 reclami: 18 giorni).

SERVIZIO	OGGETTO RECLAMO	N.
Strutture residenziali per anziani	Organizzazione servizio	3
	Comportamento operatore	1
	totale	4
Ufficio Persone con disabilità	Organizzazione servizio	2
	Comportamento operatore	1
	totale	3
Distretti Sociali	Comportamento operatore	1
	Organizzazione servizio	3
	totale	4
Servizio di integrazione sociale	Comportamento operatore	1
	Erogazione servizio	1
	totale	2
Uffici Sede amministrativa	Organizzazione servizio	5
	Comportamento operatore	1
	totale	6
Ufficio Servizi alla Prima Infanzia	Organizzazione servizio	1
	totale	1
Totale		20

Accanto ai reclami formali, presso le sedi distrettuali si registrano anche colloqui su appuntamento fra utenza e direttori per richieste di spiegazioni e/o reclami informali.

Nel 2022 presso le sedi distrettuali si sono svolti 63 **colloqui con le direzioni** degli stessi distretti: in 22 casi, il tema trattato ha riguardato l'**area inclusione sociale**; in 14 casi l'**assistenza economico sociale**; in 12 casi l'**area anziani**; in 10 casi l'**area minori** e in 5 casi l'oggetto dell'incontro ha atteso l'**area adulti**.

IM JAHRE 2022 BEI BSB EINGEGANGENE BESCHWERDEN

Die bei BSB eingegangenen Beschwerden beliefen sich im Jahre 2022 insgesamt auf **20**.

Die durchschnittliche Zeit für die Antwort an den Nutzer betrug **16** Tage, berechnet an **19** Beschwerden, da eine noch in Bearbeitung ist.

Für 10 Beschwerden war der Zeitplan kürzer oder er entsprach den vorgesehenen 15 Tagen, mit einem Durchschnitt von **7,6** Tagen

In neun Fällen betrug die Wartezeit für den Beschwerdeführer mehr als 15 Tage (1 Beschwerde: 67 Tage; 2 Beschwerden: 22 Tage; 3 Beschwerden: 21 Tage; 1 Beschwerde: 19 Tage; 2 Beschwerden: 18 Tage)

DIENST	GEGENSTAND DER BESCHWERDE	Nr.
Stationäre Einrichtungen für Senioren	Organisation des Dienstes	3
	Verhalten des Mitarbeiters	1
	Gesamt	4
Amt für Menschen mit Behinderung	Organisation des Dienstes	2
	Verhalten des Mitarbeiters	1
	Gesamt	3
Sozialsprengel	Verhalten des Mitarbeiters	1
	Organisation des Dienstes	3
	Gesamt	4
Dienststelle für soziale Integration	Verhalten des Mitarbeiters	1
	Erbringung des Dienstes	1
	Gesamt	2
Büros des Verwaltungssitzes	Organisation des Dienstes	5
	Verhalten des Mitarbeiters	1
	Gesamt	6
Amt für Kleinkindbetreuung	Organisation des Dienstes	1
	Gesamt	1
Gesamt		20

Neben den formellen Beschwerden wurden in den Sozialsprengelsitzen auch mit Termin vereinbarte Gespräche zwischen Nutzern und Direktoren, für Ansuchen um Erklärungen und/oder informelle Beschwerden, verzeichnet.

Im Jahre 2022 wurden in den Sprengelsitzen 63 Gespräche mit den Direktionen derselben Sprengel vermerkt: in 22 Fällen ging es in der behandelten Thematik um den Bereich der **sozialen Inklusion**; in 14 Fällen um den Bereich der **sozialen wirtschaftlichen Unterstützung**; in 12 Fällen um den Bereich der **Senioren**; in 10 Fällen um den Bereich der **Minderjährigen**; in 5 Fällen betraf der Gegenstand des Treffens den Bereich der **Erwachsenen**.