

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

1.890 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / 1.360 zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch gekommen sind

N. utenti nell'anno

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	40
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	2 minuti / Minuten

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	40
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	1 minuto / Minute

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 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 disabiliPresenza/assenza di barriere architettoniche **ascensori**

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 **Sì**

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **Sì**
Numero applicazioni **1**
Descrizione applicazioni **Esiste un percorso che guida attraverso il castello e l'ospite ha la possibilità di scansionare dei codici QR che danno accesso a testi descrittivi (in tre lingue).**

Es gibt einen Parcours durch das Schloss und die Gäste haben die Möglichkeit sich mittels QR-Codes die Beschreibungen der einzelnen Räumlichkeiten herunterzuladen (in drei Sprachen).

Accessibilità tramite canali di comunicazione
Tipologia di canale

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

(specificare altro)

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero servizi online **2**

Descrizione dei servizi on-line **Possibilità di prenotazione di sale e di visite guidate per gruppi.**

Es besteht die Möglichkeit Reservierungen von Räumlichkeiten und für geführte Besichtigungen für Gruppen vorzunehmen.

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) **643**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **759**

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	5
Numero brochure informative pubblicate	3
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	generale
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	6.2_CastelMareccio_risultati questionari_eventi_2022.pdf
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	€ 5,00 tariffa unica / Einheitspreis
Agevolazioni tariffarie	Bambini fino ai 14 anni non pagano / Kinder bis 14 Jahre kostenlos
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	Zone del castello accessibili per persone con ridotta mobilità
	Zugang für Personen mit eingeschränkter Mobilität
Valore previsto	
Valore raggiunto	Accessibili il giardino, il piano terra e il 1° piano / Zugängliche Bereiche des Schlosses:

Indennizzo Standard	Der Garten, das Erdgeschoss und die 1. Etage sind zugänglich No Carta dei servizi
Indicatore	percorso virtuale
Valore previsto Valore raggiunto	Virtueller Rundgang 1 Disponibile per ogni sala, a 360 / 360° Ansicht verfügbar für jeden Saal
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di attesa allo sportello, in minuti / Wartezeit am Schalter, in Minuten
Valore previsto Valore raggiunto	max. 5 minuti / Minuten max. 5 minuti / Minuten
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Giorni e orari di apertura del servizio
Valore previsto	Öffnungszeiten Aperto dal lunedì al venerdì dalle h. 9 alle h. 12 dalle h. 14 alle h. 17 nei giorni in cui non ci sono manifestazioni (previo controllo sul sito) Chiuso sabato e domenica / Von Montag bis Freitag; 9 – 12 und 14 – 17 Uhr an Tagen, an denen keine Veranstaltung stattfindet (aktuelle Informationen sind auf der Internetseite veröffentlicht) Ruhetag: Samstag und Sonntag
Valore raggiunto	Aperto Dal lunedì al venerdì dalle h. 9 alle h. 12 dalle h. 14 alle h. 17 nei giorni in cui non ci sono manifestazioni (previo controllo sul sito) Chiuso sabato e domenica / Von Montag bis Freitag; 9 – 12 und 14 – 17 Uhr an Tagen, an denen keine Veranstaltung stattfindet (aktuelle Informationen sind auf der Internetseite veröffentlicht) Ruhetag: Samstag und Sonntag
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Frequenza aggiornamento sito web / Aktualisierung Internetseite
Valore previsto Valore raggiunto	settimanale / wöchentlich settimanale / wöchentlich
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Visite guidate per gruppi: Tempo di risposta alle richieste di prenotazione, in giorni

Valore previsto	Geführte Besichtigungen für Gruppen: Beantwortung der Anfragen max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Valore raggiunto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Visite guidate per scuole: tempo di risposta alle richieste di prenotazione, in giorni
Valore previsto	Geführte Besichtigungen für Schulklassen: Beantwortung der Anfragen max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Valore raggiunto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	n. mostre e convegni organizzati dalla Fondazione
Valore previsto	Anzahl der von der Stiftung organisierten Events / Tagungen min. 1 all'anno / pro Jahr
Valore raggiunto	1
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	n. concerti organizzati dalla Fondazione
Valore previsto	Anzahl der von der Stiftung organisierten Konzerte min. 2 all'anno / pro Jahr
Valore raggiunto	4
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	n. altri eventi organizzati dalla Fondazione
Valore previsto	Anzahl der sonstigen von der Stiftung organisierten Veranstaltungen min. 2 all'anno / pro Jahr
Valore raggiunto	2
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
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 **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
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti
Esistenza sportello
Tipologia
Info in bolletta/fattura
Tempi max di risposta (giorni)
Tempi medi di risposta (giorni)
N. segnalazioni annue
(specificare)
N. reclami annui

**Sì
informatizzato
No
da 15 a 20 gg.**

0

0

(specificare)
N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

12/07/2023