

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	1554
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Nel 2022 è stato attivato un progetto FSE (Local Government Network for Rapid Response and Fast Track Inclusion Services in Disadvantaged Urban) per "Interventi di innovazione sociale" a favore di persone tra i 18 e i 35 anni, in maggioranza donne, in situazione di disagio sociale / Im Jahr 2022 wurde ein FSE-Projekt (Local Government Network for Rapid Response and Fast Track Inclusion Services in Disadvantaged Urban) für "Maßnahmen der sozialen Innovationen" für Menschen zwischen 18 und 35 Jahren, meist Frauen, die sich in einer sozialen Notlage befinden, gestartet.

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 verdi

Disponibilità numeri verdi	No
----------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi

non attivo

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi
relativi ad informazioni - albero fonico)

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche

**rampe
altro
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

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

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

(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

pluriennale

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	No Sì per settore Servizi distrettuali / Sozialsprengel annua La somministrazione dei questionari di soddisfazione, presso i Servizi distrettuali di ASSB, è avvenuta a ottobre, novembre e dicembre 2022. Nell'ambito di quest'indagine, sono stati distribuiti 500 questionari e ne sono stati riconsegnati 398 / Die Zufriedenheitsfragebögen wurden in den Sozialsprengeln von BSB im Oktober, November und Dezember 2022 ausgeteilt. Im Rahmen dieser Erhebung wurden 500 Formular verteilt , 398 wurden ausgefüllt wieder zurückgegeben. 1 - 5 (1: insoddisfatto; 5: soddisfatto) / 1 - 5 (1: unzufrieden; 5: zufrieden)
Customer qualitative fatte (es. focus group)	
Customer quantitative fatte	
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	4,32 4,14 (2019); 4,34 (2021); 4,32 (2022)
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
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
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

**Sì
informatizzato**

Tipologia

No

Info in bolletta/fattura

da 0 a 15 gg.

Tempi max di risposta (giorni)

9

Tempi medi di risposta (giorni)

5

N. segnalazioni annue

(specificare)

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

N. reclami annui

4

(specificare)

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

N. suggerimenti annui

0

12/07/2023