

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2023-31.12.2023)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	-
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	<b>Nel 2023 definizione delle cornici metodologiche dell'ambito socio pedagogico e dell'ambito socio amministrativo relativamente al servizio di AES alla luce della nuova organizzazione e dell'introduzione del nuovo profilo di Responsabile di Distretti / Im Jahr 2023 wurden angesichts der neuen Organisation und der Einführung des neuen Profils des Sprengelleiters die methodischen Rahmen der sozialpädagogischen und sozialadministrativen Bereiche für den Dienst der FSH festgelegt</b>

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>15,30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>3</b>

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	<b>15,30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>3</b>

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)

Disponibilità call center/centralino

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>15,30</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>3</b>

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

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>No</b>
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	<b>ascensori rampe altro parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura</b>
--	--

#### **Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
--	-----------

#### **Raggiungibilità con biciclette**

Presenza pista ciclabile fino al servizio	<b>No</b>
---	-----------

#### **Accessibilità digitale**

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	<b>Sì</b>
Numero applicazioni	<b>1</b>
Descrizione applicazioni	<b>L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB</b>

#### Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale	<b>posta cartacea, telefono, PEC, Facebook, Instagram, interfaccia web, E-mail</b>
(specificare altro)	

#### **Web usability**

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	<b>1</b>
Descrizione dei servizi on-line	<b>Questionario di soddisfazione online / Online-Fragebogen für die Kundenzufriedenheit</b>
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Faq	<b>No</b>
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	<b>147869</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>434375</b>

#### **COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>Sì</b>
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>No</b>
Carte presenti/servizi forniti	
Periodicità aggiornamenti	
Rendicontazione standard di qualità	<b>No</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>No</b>
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>Sì</b>

**Periodicità (indicare)**

Numero campagne informative fatte **1**

Numero brochure informative pubblicate **1**

**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 **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  
Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo

## 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

Info in bolletta/fattura

Tempi max di risposta (giorni)

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

(specificare)

**18**

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

N. reclami annui

**0**

(specificare)

N. suggerimenti annui

**0**

Relazione reclami

**Relazione reclami.PDF**