

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 **102.636**

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 **105**
Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi **7**
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 **105**
Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi **7**
attivo

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

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale
Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi **attivo**

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****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)	No
Numero applicazioni	
Descrizione applicazioni	
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	PEC, interfaccia web, Twitter, posta cartacea, Instagram, E-mail, telefono, Facebook
(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	- Acquisto dei biglietti d'ingresso agli eventi. Kartenverkaufsdienst für Events. - Descrizione degli spazi disponibili con possibilità di richiesta informazioni per prenotazione sale. Beschreibung der verfügbaren Räume mit der Möglichkeit, Informationen für die Buchung der Säle anzufordern. - Prenotazione visita guidata Anmeldung zur Stadttheater- Konzerthausführung.
Modulistica da scaricare	No
Faq	No
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	
Periodicità aggiornamenti	pluriennale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	No
Periodicità (indicare)	
Numeri campagne informative fatte	
Numeri brochure informative pubblicate	
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	2
Servizio di pronto intervento	
Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	
Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	
Numero di interruzioni servizi non programmate	
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori ARERA	
Indicatore	Tempo di attesa per la prenotazione del biglietto dell'evento, che può essere prenotato telefonicamente al numero (+39) 0471 053 800, con linea telefonica libera e senza utenti in attesa in biglietteria / Wartezeit für die Vormerkung der Eintrittskarten, die telefonisch unter der Nummer (+39) 0471 053 800 vorgemerkt werden können, wenn nicht gerade Kunden persönlich an der Kasse bedient werden Immediatamente / Sofort Immediatamente / Sofort
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di

	prenotazione del biglietto dell'evento tramite segreteria telefonica al numero (+39) 0471 053 800 / Antwortzeit ab dem Zeitpunkt der Anfrage zur Vormerkung der Eintrittskarten auf dem Anrufbeantworter unter der Nummer (+39) 0471 053 800, in Stunden. Der Anrufbeantworter wird nach wenigen Klingeltönen aktiviert
Valore previsto	Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Valore raggiunto	Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di prenotazione del biglietto dell'evento tramite via email all'indirizzo info@ticket.bz.it / Zeit der Beantwortung von Anfragen zur Reservierung der Eintrittskarten, die über E-Mail an 'info@ticket.bz.it' vorgemerkt werden können, in Stunden Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Valore previsto	Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Valore raggiunto	Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Durata della procedura di acquisto del biglietto online per gli eventi promossi dai diversi organizzatori di eventi culturali / Dauer des Vorgangs zum Kauf der Eintrittskarten für Events verschiedener Kulturveranstalter, die online erworben werden können Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten
Valore previsto	Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten
Valore raggiunto	Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di attesa (in minuti) per il servizio maschere (accoglienza, sbigliettamento, accompagnamento al posto e intervento in caso di emergenza) presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium

	(escluso l'intervento in caso di emergenza in quanto immediato) / Wartezeit in Minuten (außer bei Notfällen, in denen sofort eingegriffen wird) für den Hostessendienst (Empfang, Kartenkontrolle, Platzzuweisung und Eingriff in Notfällen), der sowohl im Stadttheater als auch im Konzerthaus angeboten wird Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Sì Carta dei servizi
Indicatore	Tempo di attesa (in minuti) per il servizio guardaroba a pagamento presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium / Wartezeit in Minuten des kostenpflichtigen Garderobendienstes, der sowohl im Stadttheater als auch im Konzerthaus angeboten wird Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Sì Carta dei servizi
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	Tempo di attesa (in minuti) per il servizio bar con vendita di bevande varie in occasione di eventi / Wartezeit in Minuten an der Bar, welche bei Events den Verkauf Getränken anbietet Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Sì Carta dei servizi
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di prenotazione per visite guidate per le scuole e per gruppi da minimo 6 a massimo 30 persone, che possono essere prenotate via email all'indirizzo visiteguide@teatrocomunale.bolzano.it o tramite l'apposito modulo online presente sul sito della Fondazione www.fondazioneteatro.bolzano.it/ visite-guide/prenotazione-online / Zeit der Beantwortung von Anfragen zur Vormerkung von Führungen für Schulen und Gruppen zu

	mindestens 6 und höchstens 30 Personen, die über E-Mail an fuehrungen@stadttheater.bozen.it oder durch das Webformular auf der Website der Stiftung www.fondazioneteatro.bolzano.it/fuehrungen / anmeldung/?lang=de vorgemerkt werden können, in Stunden Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Prima risposta (in gg.) per il servizio prenotazione sale / Erste Antwort auf die Anfrage für die Saalvormerkung, in Tagen Entro 15 gg. / Innerhalb von 15 Tagen Entro 15 gg. / Innerhalb von 15 Tagen Sì Carta dei servizi
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo Standard	
Indicatore	Tempistica (in gg.) per il servizio informazioni sugli spazi gestiti dalla Fondazione (sopralluogo / dati tecnici delle sale) / Wartezeit des angebotenen Infoservices über die von der Stiftung betriebenen Räumlichkeiten (Lokalaugenschein/technische Daten über die einzelnen Säle), in Tagen Entro il giorno 12 del mese antecedente l'evento / Innerhalb des 12. Tages des Monats vor dem Ereignis Entro il giorno 12 del mese antecedente l'evento / Innerhalb des 12. Tages des Monats vor dem Ereignis Sì Carta dei servizi
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo Standard	
Indicatore	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio catering e bar a completamento degli eventi culturali proposti dagli organizzatori (in occasione di ogni evento, se richiesto) / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und Uhrzeit des angebotenen Cateringservices und Bardienstes (wenn erwünscht auch bei jedem Event) zur

Valore previsto	Abrundung der kulturellen Events der Veranstalter Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche. Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten
Valore raggiunto	Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche. Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di supporto informatico sia durante gli allestimenti che durante gli eventi (se richiesto) / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des gewünschten informatischen Dienstes, sowohl während der Vorbereitung als auch während der Events Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche
Valore previsto	Sì Carta dei servizi
Valore raggiunto	
Indennizzo Standard	
Indicatore	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di supporto interno (camerini, lavanderia) attraverso la disponibilità di locali di appoggio / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen internen Hilfsdienstes (Umkleidezimmer, Wäscherei), die wir durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten anbieten Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.
Valore previsto	

Valore raggiunto	Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo Standard	
Indicatore	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio tecnico - logistico di supporto agli eventi / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen technisch-logistischen Dienstes bei Aufführungen
Valore previsto	Nei giorni di prenotazione degli spazi nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 8.00 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 8:00 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit
Valore raggiunto	Nei giorni di prenotazione degli spazi nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 8.00 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 8:00 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di reception per le compagnie e per gli organizzatori / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen Empfangsdienstes für die Kompanien und Veranstalter
Valore previsto	Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min.

Indennizzo Standard	successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerken Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerken Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit
Indicatore	Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in termini percentuali) / Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in %
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	100% 100% Sì Carta dei servizi
Indicatore	Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in gg.) / Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in Tagen
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt Sì Carta dei servizi
Indicatore	Periodicità dell'aggiornamento della Carta della qualità dei servizi / Regelmäßige Überarbeitung und Aktualisierung der Dienstqualität-Charta jeweils
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich am 30.06. und 31.12. Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich am 30.06. und 31.12. Sì Carta dei servizi
Indicatore	0
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	No

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 **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

Informazioni sul sito

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

(specificare)

N. suggerimenti annui

Relazione reclami

**Sì
informatizzato**

da 15 a 20 gg.

0

0

0

27/09/2024