

2024 ASSB Adulti

## 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>Vedasi area Inclusione sociale / Siehe Bereich Soziale Eingliederung</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>28,30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>non attivo</b>

#### Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>28,30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	<b>non attivo</b>

Disponibilità call center/centralino

**Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>28,30</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	<b>non attivo</b>

#### Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi

**No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>non attivo</b>

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

#### Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche

**ascensori**  
**parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura**  
**altro**  
**rampe**

<b>Raggiungibilità con mezzi pubblici</b>	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
<b>Raggiungibilità con biciclette</b>	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	<b>No</b>
<b>Accessibilità digitale</b>	
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>E-mail, posta cartacea, Instagram, Facebook, interfaccia web, PEC, telefono</b>
(specificare altro)	
<b>Web usability</b>	
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>
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsability - 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	<b>1</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>1</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>Sì</b>
Articolazione	<b>per settore</b>
Specificare quali settori	<b>Servizi distrettuali / Sozialsprengel annua</b>
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

Nell'ambito di quest'indagine, sono stati  
distribuiti 198 questionari / Im Rahmen  
dieser Erhebung wurden 198 Formular verteilt

1 - 5 (1: insoddisfatto; 5: soddisfatto) / 1 - 5  
(1: unzufrieden; 5: zufrieden)

4,51

4,34 (2021); 4,32 (2022); 4,51 (2023)

**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  
Indennizzo  
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

Tipologia

Info in bolletta/fattura

Tempi max di risposta (giorni)

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue  
(specificare)

N. reclami annui

(specificare) **si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht**

N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami **Relazione reclami.PDF**

27/09/2024