

2024 CULTURA - Fondazione F. Busoni - G. Mahler - Concorso Busoni
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 **3687**

N. utenti nell'anno **3687**

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 **30**

Numero giorni di apertura settimanale **5**

domenica/festivi **non attivo**

Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **0. Non ci sono tempi di attesa. Lo sportello coincide con l'ufficio. Es gibt keine Wartezeiten. Sxhalter und Büro sind dasselbe.**

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale **30**

Numero giorni di apertura settimanale **5**

domenica/festivi **non attivo**

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.) **0. Non ci sono tempi di attesa. Lo sportello coincide con l'ufficio. Es gibt keine Wartezeiten. Sxhalter und Büro sind dasselbe.**

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 verdi

Disponibilità 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 disabili

Presenza/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 **No**

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Numero applicazioni

Descrizione applicazioni

Accessibilità tramite canali di comunicazione

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

(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 **Formulario di iscrizione al Concorso Busoni-Anmeldeformular Busoni Klavierwettbewerb; formulario di iscrizione ai corsi della Mahler Academy- Anmeldeformular Mahler Academy**

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) **163680**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **220684**

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 **660**

Numero brochure informative pubblicate **7**

Attività e sistemi di customer satisfaction
Customer qualitative fatte (es. focus group) **Sì**
Customer quantitative fatte **Sì**
Articolazione **per settore**
Specificare quali settori **Concorso Busoni**
Frequenza **annua**

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

34 finalisti del Concorso Busoni
34 Finalisten des Busoni Wettbewerbs.
per la maggior parte delle domande la scala utilizzata è stata 1. Molto soddisfatto; 2. Abbastanza soddisfatto; 3. Non molto soddisfatto; 4. Per niente soddisfatto
Alle varie domande la percentuale media delle risposte è la seguente 81 % molto soddisfatto; 17% abbastanza soddisfatto; 2% non molto soddisfatto; 0% per niente soddisfatto.
Non è possibile indicare il trend di punteggio medio di soddisfazione utenti.

Mahler Academy-musica da camera: ingresso gratuito.
Mahler Academy-Kammermusik: Eintritt frei.
Mahler Academy-Concerto sinfonico: Intero 25,00 Euro- Over 65 18,00 Euro- Under 30 10,00 Euro.
Mahler Academy-Symphonisches Konzert: Normalpreis 25,00 Euro- Over 65 18,00 Euro- Under 30 1,00 Euro.
Concorso Busoni
Semifinali solistiche e Finali solistiche Intero 10,00 Euro- Over 65 7,00 Euro- Under 30 5,00 Euro
Finale musica da camera Intero 25,00 Euro- Over 65 18,00 Euro- Under 30 10,00 Euro
Finalissima Intero 35,00 Euro- Over 65 22,00 Euro- Under 30 15,00 Euro
Solo Halbfinale und Solo Finale Normalpreis 10,00 Euro- Over 65 7,00 Euro- Under 30 5,00 Euro
Kammermusik Finale Normalpreis 25,00 Euro- Over 65 18,00 Euro- Under 30 10,00 Euro
Finalissima Normalpreis 35,00 Euro- Over 65 22,00 Euro- Under 30 15,00 Euro
2: Over 65- Under 30.

Agevolazioni tariffarie

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 **Sì**

Relazione indicatori ARERA

Indicatore	Sede amministrativa aperta agli utenti (ore settimanali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Stunden pro Woche)
Valore previsto	20
Valore raggiunto	30
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Sede amministrativa aperta agli utenti (giorni annuali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Tage in einem Jahr)
Valore previsto	240
Valore raggiunto	245
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiornamento sito web trilingue www.busoni-mahler.eu Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu
Valore previsto	settimanale-jede Woche
Valore raggiunto	settimanale-jede Woche
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicazione online di tutti i nostri concerti sul sito www.busoni-mahler.eu Online Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu
Valore previsto	100%
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicazione sul nostro sito del calendario con le date e i luoghi dei concerti per la cittadinanza. Veröffentlichung des Kalenders mit Daten und Orten von Konzerten für die Bürgerschaft auf unser Website
Valore previsto	1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten
Valore raggiunto	1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicare al link www.busoni-mahler.eu i report annuali dei reclami e delle segnalazioni. Veröffentlichung unter www.busoni-mahler.eu von den Beschwerden
Valore previsto	entro il 28.02/innerhalb den 28.02.
Valore raggiunto	Nessun reclamo /keine Beschwerde

Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicazione in www.busoni-mahler.eu del report annuale di monitoraggio della qualità dei servizi relativo all'anno precedente. Veröffentlichung unter www.busoni-mahler.eu des jährlichen Überwachungsberichts der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	entro il 30.06 30.06. Sì Carta dei servizi
Indicatore	Streaming del 100% delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu Übertragung von 100% der Endphase des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	realizzato realisiert Sì Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicare i risultati delle votazioni delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu. Die Abstimmungsergebnisse der letzten Phasen des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu veröffentlichen.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	realizzato realisiert Sì Carta dei servizi
Indicatore	Richiesta informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione-comunicazione via email. Anforderung von Informationen über die von der Stiftung angebotenen Dienstleistungen. Kommunikation per Email.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	3 giorni solari dalla richiesta 3 Kalendertage nach Anfrage. Sì Carta dei servizi
Indicatore	Iscrizioni al Concorso Busoni, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica. Busoni-Wettbewerb Anmeldungen, Bestätigung der Anmeldung per automatischer Email.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	immediato/sofort immediato/sofort Sì Carta dei servizi

Indicatore	Iscrizioni Mahler Academy, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica.
Valore previsto	Anmeldung Mahler Academy,
Valore raggiunto	Bestätigung der Anmeldung per automatischer Email.
Indennizzo	immediato/sofort
Standard	immediato/sofort
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Organizziamo concerto per la cittadinanza nei quartieri
Valore previsto	Wir veranstalten Konzerte für die
Valore raggiunto	Bürgerschaft in den Stadtvierteln
Indennizzo	2
Standard	6
	No
	Carta dei servizi
Indicatore	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni.
Valore previsto	Wir antworten auf Beschwerde.
Valore raggiunto	15 giorni dal reclamo. 15 tage nach der
Indennizzo	Beschwerden.
Standard	Non sono giunti reclami. Keine Beschwerde.
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiorniamo la carta di qualità dei servizi.
Valore previsto	Aktualisierung der Charta für die
Valore raggiunto	Dienstqualität.
Indennizzo	semestrale/halbjährlich.
Standard	Aggiornamento non necessario/Aktualisierung
	nicht nötig.
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti. Wir verpflichten uns, die
Valore previsto	Zufriedenheit der Nutzer zu überprüfen.
Valore raggiunto	1 questionario ogni 3 anni. Ein Fragebogen
Indennizzo	alle drei Jahre.
Standard	Sì
	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
Indenizzo
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
Indenizzo
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 **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 **No**

Informazioni sul sito **No**

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello **Sì**
Tipologia **informatizzato**

Info in bolletta/fattura **No**

Tempi max di risposta (giorni) **da 15 a 20 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

0

(specificare)

N. reclami annui

0

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

14/05/2024