

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  
domenica/festivi **5**

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

**non attivo**

**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  
domenica/festivi **5**

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

**non attivo**

**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 Responsability -

**No**

Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi

**Sì**

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

**Sì**

Presenza newsletter

**altro**

Periodicità (indicare)

**660**

Numero campagne informative fatte

**7**

Numero brochure informative pubblicate

**Sì**

Attività e sistemi di customer satisfaction

**Sì**

Customer qualitative fatte (es. focus group)

**Sì**

Customer quantitative fatte

**per settore**

Articolazione

**Concorso Busoni**

Specificare quali settori

**annua**

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

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

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

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

**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 (specificare)	<b>0</b>
N. reclami annui (specificare)	<b>0</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

---

14/05/2024