

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

N. utenti al 31.12 **65.357**N. utenti nell'anno **65.357**

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****Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale **37**Numero giorni di apertura settimanale **5**domenica/festivi **non attivo**Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.) **0**Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale **34**Numero giorni attivi settimanali **5**domenica/festivi **non attivo**Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico) **3****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 disabiliPresenza/assenza di barriere architettoniche **ascensori
rampe****Raggiungibilità con mezzi pubblici**Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **No****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

(specificare altro)

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni

interfaccia web, E-mail, telefono, Facebook, PEC, posta cartacea, Instagram

Numero servizi online

4

Descrizione dei servizi on-line

**Calendario attività
teacher's area
newsletter blog
archivio**

Modulistica da scaricare

Sì

Faq

No

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)

144600

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

21500

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsability -

No

Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi

Sì

Disponibilità carte dei servizi

Carte presenti/servizi forniti

1

Periodicità aggiornamenti

Rendicontazione standard di qualità

Sì

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

Sì

Relazione progetti di miglioramento

Newsletter

Sì

Presenza newsletter

mensile

Periodicità (indicare)

Numero campagne informative fatte

12

Numero brochure informative pubblicate

5

Attività e sistemi di customer satisfaction

No

Customer qualitative fatte (es. focus group)

No

Customer quantitative fatte

generale

Articolazione

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

ABO GOLD (16 concerti) €240
ABO BLACK (8 concerti) €185
ABO WHITE (8 concerti) €185
ABO OPERA (6 opere) €135 cat. 1, €110 cat.II, €80 cat III
ABO GOLD PLUS (16 concerti + 1 opera a scelta tranne Satyricon) €275
ABO WHITE PLUS (ABO WHITE + 1 opera a scelta tranne Satyricon) €220
ABO BLACK PLUS (ABO BLACK+ 1 opera a scelta tranne Satyricon) €220
SUPER ABO (16 concerti + 6 opere + Concerto di fine anno + 20% di sconto su abbonamenti e biglietti del Festival Bolzano Danza).€400
BUONO HAYDN (2 biglietti a 36 euro)

Agevolazioni tariffarie

Over65

Under30

studenti Under12

ABO GOLD (16 concerti)	180	80	80	3
ABO BLACK (8 concerti)	120	50	50	3
ABO WHITE (8 concerti)	120	50	50	3
ABO OPERA (6 opere)	120-95-70	70-50-		
40	70-50-40	3		
ABO GOLD PLUS (16 concerti + 1 opera a scelta tranne Satyricon)	210	100	100	
ABO WHITE PLUS (ABO WHITE + 1 opera a scelta tranne Satyricon)	150	70	70	
ABO BLACK PLUS (ABO WHITE + 1 opera a scelta tranne Satyricon)	150	70	70	

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

Numero di interruzioni servizi non programmate

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

No

Relazione indicatori ARERA

Indicatore	La sede amministrativa è aperta agli utenti con apertura settimanale
Valore previsto	30 ore settimanali
Valore raggiunto	30 ore settimanali
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	La sede amministrativa è aperta agli utenti con reperibilità telefonica
Valore previsto	20
Valore raggiunto	20
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	offriamo servizi accessibili all'utenza con aggiornamento costante sito web tempestivo tempestivo
Valore previsto	Sì
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	Offriamo una comunicazione diretta con gli utenti tramite newsletter
Valore previsto	12
Valore raggiunto	12
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Offriamo una comunicazione diretta e personalizzata con gli utenti tramite campagne facebook e instagram ogni eventi 3 a settimana circa 3 a settimana
Valore previsto	Sì
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	offriamo aggiornamento costante agli utenti riguardo agli eventi e alle modifiche non previste che intervengono
Valore previsto	tempestivo
Valore raggiunto	tempestivo
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	offriamo aggiornamento dei contenuti sulla teacher's area del sito internet
Valore previsto	1000 accessi
Valore raggiunto	1800 accessi
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	organizziamo eventi gratuiti aperti alla cittadinanza
Valore previsto	2

Valore raggiunto	3	
Indennizzo	Sì	
Standard	Carta dei servizi	
Indicatore		promuoviamo l'accesso al nostro archivio digitale (https://library.haydn.it)
Valore previsto	32	
Valore raggiunto	32	
Indennizzo	Sì	
Standard	Carta dei servizi	
Indicatore		Offriamo al pubblico eventi partecipati con coinvolgimento attivo anche di pubblico e artisti/e con disabilità
Valore previsto	1	
Valore raggiunto	1	
Indennizzo	Sì	
Standard	Carta dei servizi	
Indicatore		Aggiorniamo la carta della qualità dei servizi annuale
Valore previsto		annuale
Valore raggiunto		Sì
Indennizzo		Carta dei servizi
Standard		
Indicatore		verifichiamo la soddisfazione degli utenti una ogni tre anni da raggiungere
Valore previsto		Sì
Valore raggiunto		Carta dei servizi
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
Indennizzo
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	No
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)	0
N. reclami annui	0
(specificare)	
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

23/06/2025