

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	-
N. utenti nell'anno	-
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten

ACCESSIBILITÀ

Accessibilità (fisica) allo sportello

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

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

Accessibilità telefonica allo sportello

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

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

Disponibilità call center/centralino	Sì
Orari attivi	

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

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

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)

Sì

Numero applicazioni

1

Descrizione applicazioni

L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB

Accessibilità tramite canali di comunicazione

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

Tipologia di canale

(specificare altro)

Web usability

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

Sì

Numero servizi online

1

Descrizione dei servizi on-line

Da Febbraio 2024 possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA / Ab Februar 2024 können die Spesenabrechnungen und die Rechnungen über das PAgOPA-System bezahlt werden

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)

121864

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

385791

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsability - Bilancio/Relazione Sociale

Sì

Carte dei servizi

No

Disponibilità carte dei servizi

Carte presenti/servizi forniti

pluriennale

Periodicità aggiornamenti

No

Rendicontazione standard di qualità

No

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

Minori_Allegato Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf

Relazione progetti di miglioramento

Sì

Newsletter

altro

Presenza newsletter

4

Periodicità (indicare)

1

Numero campagne informative fatte

Numero brochure informative pubblicate

Attività e sistemi di customer satisfaction
Customer qualitative fatte (es. focus group)
Customer quantitative fatte
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

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

INDICATORI

No

No

generale

pluriennale

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
Indenizzo
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)

N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami **Relazione reclami 2024.pdf**