

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 **96.173**

N. utenti nell'anno

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 **105**
Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi **7**
attivo

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

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale **105**
Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi **7**
attivo

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

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale **105**
Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi **7**
attivo

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

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità 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****Raggiungibilità con mezzi pubblici**Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì****Raggiungibilità con biciclette**Presenza pista ciclabile fino al servizio **Sì**

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

Sì

Numero servizi online

3

Descrizione dei servizi on-line

- **Acquisto dei biglietti d'ingresso agli eventi. | Kartenverkaufsdienst für Events.**
- **Descrizione degli spazi disponibili con possibilità di richiesta informazioni per prenotazione sale. | Beschreibung der verfügbaren Räume mit der Möglichkeit, Informationen für die Buchung der Säle anzufordern.**
- **Prenotazione visita guidata | Anmeldung zur Stadttheater- Konzerthausführung.**

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)

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

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA -

ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -

No

Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi

Sì

Disponibilità carte dei servizi

Carte presenti/servizi forniti

Periodicità aggiornamenti

pluriennale

Rendicontazione standard di qualità

Sì

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

No

Relazione progetti di miglioramento

Newsletter

No

Presenza newsletter

Periodicità (indicare)

Numero campagne informative fatte

Numero brochure informative pubblicate

Attività e sistemi di customer satisfaction

No

Customer qualitative fatte (es. focus group)

No

Customer quantitative fatte

generale

Articolazione

Specificare quali settori

| | |
|--|---|
| Frequenza | pluriennale |
| 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 | 2 |
| Servizio di pronto intervento | |
| Presente | Sì |
| 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 | Sì |
| Relazione indicatori ARERA | |
| Indicatore | Tempo di attesa per la prenotazione del biglietto dell'evento, che può essere prenotato telefonicamente al numero (+39) 0471 053 800, con linea telefonica libera e senza utenti in attesa in biglietteria / Wartezeit für die Vormerkung der Eintrittskarten, die telefonisch unter der Nummer (+39) 0471 053 800 vorgemerkt werden können, wenn nicht gerade Kunden persönlich an der Kasse bedient werden Immediatamente / Sofort Immediatamente / Sofort |
| Valore previsto | |
| Valore raggiunto | |
| Indennizzo | Sì |
| Standard | Carta dei servizi |
| Indicatore | Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di |

prenotazione del biglietto dell'evento tramite segreteria telefonica al numero (+39) 0471 053 800 / Antwortzeit ab dem Zeitpunkt der Anfrage zur Vormerkung der Eintrittskarten auf dem

Anrufbeantworter unter der Nummer (+39) 0471 053 800, in Stunden. Der Anrufbeantworter wird nach wenigen Klingeltönen aktiviert

Valore previsto

Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen

Valore raggiunto

Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen

Indennizzo
Standard

Sì
Carta dei servizi

Indicatore

Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di prenotazione del biglietto dell'evento
tramite via email all'indirizzo **info@ticket.bz.it** / Zeit
der Beantwortung von Anfragen zur Reservierung
der Eintrittskarten, die über E-Mail an 'info@ticket.bz.it' vorgemerkt werden können, in
Stunden

Valore previsto

Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen

Valore raggiunto

Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen

Indennizzo
Standard

Sì
Carta dei servizi

Indicatore

Durata della procedura di acquisto del biglietto
online per gli eventi promossi dai diversi organizzatori di eventi culturali / Dauer des Vorgangs zum Kauf der Eintrittskarten für Events
verschiedener Kulturveranstalter, die online erworben werden können

Valore previsto

Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten

Valore raggiunto

Max. 15 minuti / Höchstens 15 Minuten

Indennizzo
Standard

Sì
Carta dei servizi

Indicatore

Tempo di attesa (in minuti) per il servizio maschere (accoglienza, sbigliettamento, accompagnamento al posto e intervento in caso di emergenza) presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium

| | |
|------------|---|
| | (escluso l'intervento in caso di emergenza in quanto immediato) / Wartezeit in Minuten (außer bei Notfällen, in denen sofort eingegriffen wird) für den Hostessendienst (Empfang, Kartenkontrolle, Platzzuweisung und Eingriff in Notfällen), der sowohl im Stadttheater als auch im Konzerthaus angeboten wird Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Tempo di attesa (in minuti) per il servizio guardaroba a pagamento presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium / Wartezeit in Minuten des kostenpflichtigen Garderobendienstes, der sowohl im Stadttheater als auch im Konzerthaus angeboten wird Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Tempo di attesa (in minuti) per il servizio bar con vendita di bevande varie in occasione di eventi / Wartezeit in Minuten an der Bar, welche bei Events den Verkauf Getränken anbietet Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Max. 10 minuti / Höchstens 10 Minuten Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Tempo di risposta (in ore) alla richiesta di prenotazione per visite guidate per le scuole e per gruppi da minimo 6 a massimo 30 persone, che possono essere prenotate via email all'indirizzo visiteguide@teatrocomunale.bolzano.it o tramite l'apposito modulo online presente sul sito della Fondazione www.fondazioneteatro.bolzano.it/ visite-guide/prenotazione-online / Zeit der Beantwortung von Anfragen zur Vormerkung von Führungen für Schulen und Gruppen zu |

| | |
|------------------------|---|
| Valore previsto | mindestens 6 und höchstens 30 Personen, die über E-Mail an fuehrungen@stadttheater.bozen.it oder durch das Webformular auf der Website der Stiftung www.fondazioneteatro.bolzano.it/fuehrungen / anmeldung/?lang=de vorgemerkt werden können, in Stunden |
| Valore raggiunto | Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen |
| Indennizzo Standard | Max. 24 ore nei giorni lavorativi / Höchstens 24 Stunden an Werktagen Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Prima risposta (in gg.) per il servizio prenotazione sale / Erste Antwort auf die Anfrage für die Saalvormerkung, in Tagen |
| Valore previsto | Entro 15 gg. / Innerhalb von 15 Tagen |
| Valore raggiunto | Entro 15 gg. / Innerhalb von 15 Tagen |
| Indennizzo Standard | Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Tempistica (in gg.) per il servizio informazioni sugli spazi gestiti dalla Fondazione (sopralluogo / dati tecnici delle sale) / Wartezeit des angebotenen Infoservices über die von der Stiftung betriebenen Räumlichkeiten (Lokalaugenschein/technische Daten über die einzelnen Säle), in Tagen |
| Valore previsto | Entro il giorno 12 del mese antecedente l'evento / Innerhalb des 12. Tages des Monats vor dem Ereignis |
| Valore raggiunto | Entro il giorno 12 del mese antecedente l'evento / Innerhalb des 12. Tages des Monats vor dem Ereignis |
| Indennizzo Standard | Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio catering e bar a completamento degli eventi culturali proposti dagli organizzatori (in occasione di ogni evento, se richiesto) / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und Uhrzeit des angebotenen Cateringservices und Bardienstes (wenn erwünscht auch bei jedem Event) zur |

| | |
|------------------------|--|
| Valore previsto | Abrundung der kulturellen Events der Veranstalter Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche. Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten |
| Valore raggiunto | Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche. Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten |
| Indennizzo Standard | Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di supporto informatico sia durante gli allestimenti che durante gli eventi (se richiesto) / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des gewünschten informatischen Dienstes, sowohl während der Vorbereitung als auch während der Events Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. / Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche |
| Valore previsto | Sì Carta dei servizi |
| Valore raggiunto | |
| Indennizzo Standard | |
| Indicatore | Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di supporto interno (camerini, lavanderia) attraverso la disponibilità di locali di appoggio / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen internen Hilfsdienstes (Umkleidezimmer, Wäscherei), die wir durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten anbieten Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit. |
| Valore previsto | |

| | |
|------------------------|---|
| Valore raggiunto | Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit. |
| Indennizzo Standard | Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | |
| Valore previsto | |
| Valore raggiunto | |
| Indennizzo Standard | |
| Indicatore | Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio tecnico - logistico di supporto agli eventi / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen technisch-logistischen Dienstes bei Aufführungen |
| Valore previsto | Nei giorni di prenotazione degli spazi nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 8.00 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 8:00 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit |
| Valore raggiunto | Nei giorni di prenotazione degli spazi nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 8.00 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 8:00 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit |
| Indennizzo Standard | Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio di reception per le compagnie e per gli organizzatori / Antwort mit Angaben zu Zeitraum und möglicher Uhrzeiten des angebotenen Empfangsdienstes für die Kompanien und Veranstalter |
| Valore previsto | Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. |

| | |
|---|---|
| Indennizzo Standard | successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerken Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata / An den vorgemerken Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in termini percentuali) / Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in % |
| Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard | 100% 100% Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Risposta ai reclami e alle segnalazioni (in gg.) / Garantie auf Antwort zu Beschwerden und Meldungen in Tagen |
| Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard | entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt entro 14 gg. dal ricevimento / innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt Sì Carta dei servizi |
| Indicatore | Periodicità dell'aggiornamento della Carta della qualità dei servizi / Regelmäßige Überarbeitung und Aktualisierung der Dienstqualität-Charta jeweils |
| Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard | Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich am 30.06. und 31.12. Semestrale 30.06 e 31.12 / Halbjährlich am 30.06. und 31.12. Sì Carta dei servizi |
| Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard | No |

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

Informazioni sul sito

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

Relazione reclami

**Sì
informatizzato**

da 15 a 20 gg.

0

1

0

28/04/2025