



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

RECLAMI PERVENUTI AD ASSB NELL'ANNO 2024

I reclami pervenuti ad ASSB nel 2024 sono stati complessivamente **34**

I giorni medi per la risposta all'utente sono stati pari a **14,35** calcolati su **34** reclami.

Per 26 reclami la tempistica è stata inferiore o pari ai 15 giorni previsti, con una media di **9,26** giorni.

In 8 casi invece i giorni di attesa per il reclamante sono stati superiori ai 15 giorni (1 reclamo: 54 giorni; 1 reclamo: 43 giorni; 1 reclamo: 42 giorni, 1 reclamo: 34 giorni; 1 reclamo: 23 giorni, 1 reclamo: 18 giorni, 1 reclamo: 17 giorni, 1 reclamo 16 giorni).

SERVIZIO	OGGETTO RECLAMO	N.
Ufficio Strutture Residenziali e Semiresidenziali per Anziani	Organizzazione servizio	3
	totale	3
Ufficio Persone con Disabilità	Organizzazione servizio	0
	totale	0
Distretti Sociali	Organizzazione servizio	3
	Personale	1
	totale	4
Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa	Organizzazione servizio	2
	totale	2
Ufficio Servizi per la Domiciliarità	Organizzazione servizio	7
	totale	7
Uffici della Sede Amministrativa	Organizzazione servizio	1
	totale	1
Ufficio Servizi alla Prima Infanzia	Organizzazione servizio	17
	totale	17
Totale		34

Accanto ai reclami formali, presso le sedi distrettuali si registrano anche colloqui su appuntamento fra utenza e direttori per richieste di spiegazioni e/o reclami informali.

Nel 2024 presso le sedi distrettuali si sono svolti **75 colloqui con le direzioni** degli stessi distretti: in 32 casi, il tema trattato ha riguardato **l'assistenza economico sociale**, in 26 casi, **l'area minori**, in 11 casi **l'area adulti**, in 6 casi **l'area anziani**



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

IM JAHRE 2024 BEI BSB EINGEGANGENE BESCHWERDEN

Die bei BSB eingegangenen Beschwerden beliefen sich im Jahre 2024 insgesamt auf **34**.

Die durchschnittliche Zeit für die Antwort an den Nutzer betrug **14,35** Tage, berechnet an **34** Beschwerden.

Für 26 Beschwerden war der Zeitplan kürzer oder er entsprach den vorgesehenen 15 Tagen, mit einem Durchschnitt von **9,26** Tagen

In acht Fällen betrug die Wartezeit für den Beschwerdeführer mehr als 15 Tage (1 Beschwerde: 54 Tage; 1 Beschwerde: 43 Tage; 1 Beschwerde: 42 Tage; 1 Beschwerde: 34 Tage; 1 Beschwerde: 23 Tage; 1 Beschwerde: 18 Tage; 1 Beschwerde: 17 Tage; 1 Beschwerde: 16 Tage)

DIENST	GEGENSTAND DER BESCHWERDE	Nr.
Amt für stationäre und teilstationäre Einrichtungen für Senioren	Organisation des Dienstes	3
	Gesamt	3
Amt für Menschen mit Behinderung	Organisation des Dienstes	0
	Gesamt	0
Sozialsprengel	Organisation des Dienstes	3
	Personal	1
	Gesamt	4
Amt für Arbeits- und Wohninklusion	Organisation des Dienstes	2
	Gesamt	2
Amt für Dienste der Hauspflege	Organisation des Dienstes	7
	Gesamt	7
Büros des Verwaltungssitzes	Organisation des Dienstes	1
	Gesamt	1
Amt für Kleinkindbetreuung	Organisation des Dienstes	17
	Gesamt	17
Gesamt		34

Neben den formellen Beschwerden wurden in den Sozialsprengelsitzen auch mit Termin vereinbarte Gespräche zwischen Nutzern und Direktoren, für Ansuchen um Erklärungen und/oder informelle Beschwerden, verzeichnet.

Im Jahre 2024 wurden in den Sprengelsitzen **75 Gespräche mit den Direktionen** derselben Sprengel vermerkt: in 32 Fällen ging es in der behandelten Thematik um **soziale wirtschaftliche Unterstützung**, in 26 Fällen um den Bereich der **Minderjährigen**, in 11 Fällen um den Bereich der **Erwachsenen** und in 6 Fällen um den Bereich der **Senioren**.