

2025 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 01.01.2024-31.12.2024)

N. utenti al 31.12 **3314**

N. utenti nell'anno **3314**

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
non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten. Schalter 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
non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten. Schalter 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

**parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
ascensori**

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

(specificare altro)

telefono, Instagram, interfaccia web, PEC, E-mail, posta cartacea, Facebook**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
Formulario di iscrizione alla Gustav Mahler Academy
Anmeldeformular Busoni Wettbewerb
Anmeldeformular Gustav 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)

161274

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

224799**COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility -

No

Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi

Sì

Disponibilità carte dei servizi

Carte presenti/servizi forniti

1

Periodicità aggiornamenti

pluriennale

Rendicontazione standard di qualità

Sì

Piano di miglioramento annuale standard di qualità

Sì

Relazione progetti di miglioramento

Newsletter

Sì

Presenza newsletter

settimanale

Periodicità (indicare)

903

Numero campagne informative fatte

8

Numero brochure informative pubblicate

Attività e sistemi di customer satisfaction

Sì

Customer qualitative fatte (es. focus group)

Sì

Customer quantitative fatte

per settore

Articolazione

Mahler Academy e Concorso Busoni

Specificare quali settori

pluriennale

Frequenza

Nel 2024, anno della tournee europea, non è stato proposto il questionario di soddisfazione

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

dei musicisti della Mahler Academy, perché non compatibile con la movimentazione quotidiana dell'orchestra.

Im Jahr 2024, dem Jahr der Europatournee, wurde der Fragebogen zur Zufriedenheit der Musiker der Mahler Academy nicht vorgelegt, da er mit der täglichen Bewegung des Orchesters nicht kompatibel war.

Mahler Academy musica da camera/Kammermusik 02.09: Biglietto intero/Normalpreis: 20,00 Euro, Over 65,00: 15,00 Euro/Under 30: 10,00 Euro.
Mahler Academy Concerto sinfonico/Symphonisches Konzert 10.09: Biglietto intero/Normalpreis: 25,00 Euro, Over 65 e Associazioni/Over 65 und Vereine: 18,00 Euro, Under 30: 10,00 Euro.
Ferruccio Busoni International Piano Festival: 21.08-26.08: Biglietto intero/Normalpreis: 20,00 Euro, Over 65: 15,00 Euro, Under 30: 10,00 Euro.
06.09: Biglietto intero/Normalpreis: 22,00 Euro, Over 65: 18,00 Euro, Under 30: 15,00 Euro.
01.08 17.00h -01.08 20.15h: Biglietto normale/Normalpreis: 25,00 Euro, Over 65: 18,00 Euro, Under 30: 15,00 Euro.
31.07 20.30h: Biglietto normale/Normalpreis: 40,00 Euro, Over 65: 32,00 Euro, Under 30: 20,00 Euro.
**31.07 16.00h, 31.07 18.30h
20.08 18.00h, 21.08 18.00h
22.08 18.00h, 23.08, 27.08, 28.08 Ingresso Libero-Fr. Eintritt Combiticket**
01.08 17.00h + 20.15h: Biglietto intero: 40,00 Euro, Over 65: 30,00 Euro, Under 30: 20,00 Euro.

Agevolazioni tariffarie

2: Over 65- Under 30.

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	sede amministrativa aperta agli utenti (ore settimanali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Stunden pro Woche).
Valore previsto	20
Valore raggiunto	30
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	sede amministrativa aperta agli utenti (giorni annuali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Tage in einem Jahr).
Valore previsto	240
Valore raggiunto	244
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	aggiornamento sito web trilingue Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu.
Valore previsto	settimanale-jede Woche
Valore raggiunto	settimanale-jede Woche
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione online di tutti i nostri concerti sul sito Online Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu.
Valore previsto	100%
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione sul sito del calendario con le date e i luoghi dei concerti per la cittadinanza Veröffentlichung des Kalenders mit Daten und Orten von Konzerten für die Bürgerschaft auf unserer Website.

Valore previsto	1 mese prima degli eventi-ein Monat vor den Konzerten
Valore raggiunto	1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione al link https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/ i report annuali dei reclami e delle segnalazioni Veröffentlichung unter https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/, von den Beschwerden.
Valore previsto	entro il 28.02-innerhalb den 28.02.
Valore raggiunto	Nessun reclamo-Keine Beschwerde
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione in www.busoni-mahler.eu del report annuale di monitoraggio della qualità dei servizi relativo all'anno precedente. Veröffentlichung unter www.busoni-mahler.eu des jährlichen Überwachungsbericht der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr.
Valore previsto	entro il 30.06-innerhalb den 30.06.
Valore raggiunto	30.06.
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	streaming del 100% delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu Übertragung von 100% der Endphase des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu.
Valore previsto	realizzato-realisiert
Valore raggiunto	realizzato-realisiert
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione i risultati delle votazioni delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu Die Anstimmungsergebnisse der letzten Phasen des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu

	veröffentlichen.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	realizzato-realisiert realizzato-realisiert Sì Carta dei servizi
Indicatore	richiesta informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione-comunicazione per email Anforderung von Informationen über die von der Stiftung angebotenen Dienstleistungen-Kommunikation per email.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage 3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage Sì Carta dei servizi
Indicatore	iscrizione al Concorso Busoni, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica Busoni-Wettbewerb Anmeldungen, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	immediato/sofort immediato/sofort Sì Carta dei servizi
Indicatore	iscrizione alla Mahler Academy, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica Anmeldung Mahler Academy, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	immediato/sofort immediato/sofort Sì Carta dei servizi
Indicatore	Organizzazione di concerti per la cittadinanza nei quartieri Veranstaltung von Konzerten für die Bürgeschaft in den Stadtvierteln.
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	2 4 No Carta dei servizi
Indicatore	risposta ai reclami e alle segnalazioni-Antwort auf Beschwerde. 15 giorni dal reclamo-15 Tage nach der
Valore previsto	

Valore raggiunto Indennizzo Standard	Beshwerden. Non sono giunti reclami-Keine Beschwerde Sì Carta dei servizi
Indicatore	aggiornamento della carta dei servizi Aktualisierung der Charta für die Dienstqualität.
Valore previsto Valore raggiunto	semestrale/halbjährlich aggiornamento non necessario/Aktualisierung nicht nötig
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Impegno a verificare la soddisfazione degli utenti. Verpflichtung, die Zufriedenheit der Nutzer zu überprüfen.
Valore previsto	1 questionario ogni 3 anni- Ein Fragebogen alle 3 Jahren
Valore raggiunto Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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 **0**
(specificare)
N. reclami annui **0**

(specificare)
N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami
