

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2025-31.12.2025)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	-
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	-Potenziamento del reinserimento lavorativo, attraverso: l'elaborazione di un protocollo di collaborazione tra il Nucleo Lavoro dell'ASSB e il Centro di Mediazione Lavoro da applicare nel 2026; l'elaborazione e formalizzazione da parte del Nucleo lavoro delle modalità di gestione degli strumenti di riattivazione lavorativa tramite definizione dei criteri, procedure e ruolo dell'educatore; la realizzazione di 23 inserimenti lavorativi, di cui 9 tirocini esterni. Förderung der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt durch: die Ausarbeitung eines Kooperationsprotokolls zwischen der Arbeitseinheit des BSB und dem Arbeitsvermittlungszentrum, das ab 2026 angewendet werden soll; die Ausarbeitung und Formalisierung der Modalitäten für die Verwaltung der Instrumente zur Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt seitens der Arbeitseinheit durch die Festlegung der Kriterien, Verfahren und Rolle des Erziehers; die Vermittlung von 23 Arbeitsplätzen, darunter 9 externe Praktika.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	15,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	3 non 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	15,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	3 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

Disponibilità call center/centralino	Sì
--------------------------------------	-----------

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	15,30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	3 non attivo
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	rampe altro 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)	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	
Tipologia di canale	posta cartacea, interfaccia web, Facebook, Instagram, E-mail, PEC, telefono

(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	Possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA /Die Spesenabrechnungen und die Rechnungen können 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)	133012
---	---------------

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero	403717
---	---------------

di volte che qualcuno ha visitato il sito)

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi **No**

Carte presenti/servizi forniti
Periodicità aggiornamenti
Rendicontazione standard di qualità **No**
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **No**
Relazione progetti di miglioramento

Newsletter
Presenza newsletter **Sì**
Periodicità (indicare) **altro**

Numero campagne informative fatte **0**

Numero brochure informative pubblicate **2**

Attività e sistemi di customer satisfaction
Customer qualitative fatte (es. focus group) **No**
Customer quantitative fatte **No**

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

Descrizione della tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente **No**

Qualificare il tipo di pronto intervento **Non previsto per i servizi sociali / Nicht für die Sozialdienste vorgesehen**

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 **Sì**

servizio

Relazione indicatori ARERA

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
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
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
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 **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
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito

No

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

**Sì
informatizzato
No
da 0 a 15 gg.
31**

(specificare)

N. reclami annui

**si veda relazione allegata / Siehe den
beigefügten Bericht
0**

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

Relazione reclami 2025.pdf

13/07/2026