

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	vedasi allegato "Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati" : siehe Anlage "Berichterstattung der durchgeführten Ziele "

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	16
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 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	16
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

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

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	16
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 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	parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura altro ascensori
--	--

rampe**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 **Instagram, PEC, interfaccia web, Facebook, E-mail, telefono, posta cartacea**
(specificare altro)

Web usability

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

Numero servizi online **2**

Descrizione dei servizi on-line **1) Compilazione questionari di soddisfazione online/Ausfüllen von Online-Fragebögen zur Zufriedenheit 2) possibilità di pagamento tramite sistema Pago PA / Zahlungsmöglichkeit über das System Pago PA**

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 di volte che qualcuno ha visitato il sito) **403717**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

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

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi **Sì**

Carte presenti/servizi forniti **1**
Periodicità aggiornamenti **annuale**
Rendicontazione standard di qualità **Sì**
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**
Relazione progetti di miglioramento **UPD_Allegato Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf**

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

Numero campagne informative fatte **5**

Numero brochure informative pubblicate **3**

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)

No
Sì
per settore
Persone con disabilità
annua
La somministrazione dei questionari di
soddisfazione è avvenuta nel 2024 e hanno
partecipato 123 utenti e 193 familiari / legali
rappresentanti. Nel 2025 avvio di un progetto
pilota.
Die Zufriedenheitsfragebögen wurden im Jahr
2024 durchgeführt, an denen 123 Nutzer
sowie 193 Familienangehörige/gesetzliche
Vertreter teilnahmen. Im Jahr 2025 Start
eines Pilotprojekts
1-5 (1: molto insoddisfatto, 5: molto
soddisfatto) / 1-5 (1: sehr unzufrieden, 5:
sehr zufrieden)
Dati/Daten 2024 - RESIDENZIALI
/STATIONÄRE DIENSTE utenti/Nutzer: 4,08;
famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 3,86
CENTRI DIURNI SOCIOPIEDAGOGICI /
SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN
utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 3,99 SERVIZI DI
OCCUPAZIONE /RIABILITAZIONE
LAVORATIVA/ DIENSTE ZUR
ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION
utenti/Nutzer:3,94; famigliari/legali
rappresentanti /Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 4,04
RESIDENZIALI/STATIONÄRE DIENSTE 2022-
>utenti/Nutzer:4,53 famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter:3,94 2023-utenti
/Nutzer:4,52 famigliari/legali rappresentanti/
Familienangehörige/ gesetzliche
Vertreter:3,72.
2024-utenti/Nutzer:4,08;famigliari/legali
rappresentanti /Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 3,86
SEMIRESIDENZIALI 2022->utenti/Nutzer:
4,41;famigliari/legali rappresentanti
/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter:
4,21 CENTRI DIURNI/ SOZIAPÄDAGOGISCHE
TAGESSTÄTTEN 2023->utenti/Nutzer: 4,44;
famigliari /legali rappresentanti
/Familienangehörige/gesetzliche Vertreter:
3.97 2024-> utenti/Nutzer: 4,08;
famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/gesetzlic
he Vertreter: 3,99 SERVIZI DI OCCUPAZIONE
E RIABILITAZIONE LAVORATIVA/ DIENSTE

**ZUR
ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION
2023->utenti/Nutzer:4,18; famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter:4,26 2024
utenti/Nutzer: 3,94; famigliari/...:4,04.
UPD_Allegato Tariffe.pdf**

Relazione indagine di soddisfazione del Gestore
Relazione indagine di soddisfazione
dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

**Si veda allegato a "Relazione indagine di
soddisfazione del Gestore"**

Agevolazioni tariffarie

**Tariffe personalizzate in base al DPGP
30/2000 e succ. modifiche, nei limiti delle
quote variabili / Individuell berechnete Tarife
gemäß DLH 30/ 2000 i.g.F im Rahmen der
variablen Quote**

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
servizio

Sì

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

**Accessibilità fisica da parte dell'utenza in
situazione di disabilità / Physische
Zugänglichkeit von Seiten der
Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % /
in Prozenten**

Valore previsto

100

Valore raggiunto

100

Indennizzo

No

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

**Accessibilità multicanale alle informazioni /
Multikanal-Zugang zu den Informationen – in
% / in Prozenten**

Valore previsto

100

Valore raggiunto

100

Indennizzo

No

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

**Tempo massimo di risposta ai reclami (15
giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf
Beschwerden (15 Tage) – in giorni / in Tagen**

Valore previsto

15

Valore raggiunto

13

Indennizzo

Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Possesso delle qualifiche professionali da parte del personale / Besitz der beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Indagine qualitativa o quantitativa di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Qualitative oder quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1/anno) / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 5/anno in totale fra assemblea famigliari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstnutzer/innen und Angehörigen (mindestens 5 Mal pro Jahr zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des Dienstbeirates – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Soddisfatte richieste somministrazione di

Valore previsto	diete personalizzate / Verabreichung von
Valore raggiunto	individuell abgestimmten Sonderdiäten – in
Indennizzo	% / in Prozenten
Standard	100
	100
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	Strutture in cui è applicata la norma HACCP /
	% der Einrichtungen, in denen die HACCP –
	Richtlinie angewandt wird – in % / in
	Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: n. ore e giorni di
	apertura del servizio (almeno 33 ore la
	settimana dal lunedì al venerdì in base al
	calendario annuale) / Teilstationäre Dienste:
	Anzahl der Öffnungstage und -stunden des
	Dienstes (mindestens 33 Stunden pro Woche
	von Montag bis Freitag gemäß dem
	Jahreskalender)– in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	No
Standard	
Indicatore	Settore semiresidenziale: progetti educativi
	individualizzati per utente nei 12 mesi
	(almeno 1/anno) / Teilstationäre Dienste:
	individuelle pädagogische Projekte, die im
	Zeitraum eines Jahres pro Nutzer/in
	ausgearbeitet werden (mindestens 1 Mal pro
	Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: svolgimento incontri
	individuali su richiesta motivata della famiglia
	entro 15 giorni lavorativi/ Teilstationäre
	Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der
	Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: pagamento dell'indennità riabilitativa occupazionale entro la fine del mese successivo / Teilstationäre Dienste: Auszahlung der Rehabilitations- und Beschäftigungszulage, innerhalb Ende des Folgemonats – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale - servizio di trasporto (solo in caso impossibilità di provvedervi da parte famiglia): tempo attivazione entro 15 giorni dopo l'ammissione al servizio / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): Aktivierungszeit innerhalb von 15 Tagen nach Beginn der Aufnahme – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale - servizio di trasporto (solo in caso impossibilità di provvedervi da parte famiglia): trasporto quotidiano dal domicilio alla struttura semiresidenziale e ritorno, fatte salve cause di forza maggiore quali scioperi o calamità naturali / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): täglicher Transport vom Wohnort zum teilstationären Dienst und zurück, höherer Gewalt wie Streiks oder Naturkatastrophen ausgenommen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore residenziale: ore di apertura del servizio stabilite per ogni tipologia di struttura durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) / Stationäre Dienste : Anzahl der Öffnungsstunden des Dienstes für jede Art von Einrichtung, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten

Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore residenziale: progetti educativi individualizzati per utente nei 12 mesi (almeno 1/anno) / Stationäre Dienste: individuelle pädagogische Projekte, die im Zeitraum eines Jahres pro Nutzer/in ausgearbeitet werden (mindestens 1 Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore residenziale : svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni lavorativi/ Stationäre Dienste : Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen – in giorni / in Tagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	No
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
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	Sì
Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
Tempi medi di risposta (giorni)	13
N. segnalazioni annue (specificare)	0
N. reclami annui	2
(specificare)	si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	Relazione reclami 2025.pdf

20/04/2026