

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	41117
--------------------	--------------

N. utenti nell'anno	41117
---------------------	--------------

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	48
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	6 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	max. 5

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	48
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	6 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	max. 5

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
--	--

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)	Sì
Numero applicazioni	2
Descrizione applicazioni	APP – Hearonymus: L'applicazione è gratuita ed è disponibile in tedesco, italiano, inglese. Dal 2025 è disponibile inoltre una guida gratuita dedicata ai bambini Die kostenlose App von Hearonymus ist in drei Sprachen verfügbar: deutsch, italienisch und englisch. Seit 2025 ist zudem ein kostenloser Audioguide für Kinder verfügbar
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	interfaccia web, telefono, E-mail, PEC, Facebook, posta cartacea, Instagram
(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 prenotare visite guidate per individuali e per gruppi/es besteht die Möglichkeit, Führungen für Einzelpersonen und Gruppen zu buchen.
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)	
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
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	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	8
Numero brochure informative pubblicate	1
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No

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) Relazione indagine di soddisfazione del Gestore Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	Sì generale annua 217 utenti 1 molto soddisfatto, 2 iabbastanza soddisfatto, 3 poco soddisfatto 4 per niente soddisfatto 5 non so
Descrizione della tabella tariffaria	CastelRoncolo_risultati questionari 2025.pdf
	€ 10,00 adulti / Erwachsene € 3,00 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung € 20,00 biglietto famiglia / Familienticket
Agevolazioni tariffarie	€ 7,00 tariffa ridotta: studenti, over 65, gruppi con min. 10 persone, portatori di handicap / reduzierter Eintrittspreis: Studenten, over 65, Gruppen mit mind. 10 Personen, Menschen mit Behinderung € 3,00 alunni / Schüler € 20,00 supplemento visita guidata per classi / Aufpreis für geführte Besichtigung für Schulklassen
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	1
Servizio di pronto intervento Presente	Sì
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	Servizio di navetta gratuito: Periodo e orari di erogazione del servizio
Valore previsto	Kostenloser Shuttlebus vom Waltherplatz: Zeitraum und Uhrzeiten, in denen der Dienst angeboten wird Periodo: da aprile a ottobre e a dicembre orario estivo dalle ore 10 alle ore 17.30 orario invernale dalle ore 10 alle ore 16.30 /

**Zeitraum: von April bis Oktober und im
Dezember Sommerfahrplan: 10 bis 17.30 Uhr
Winterfahrplan: 10 bis 16.30 Uhr
servizio non attivo per mancanza fondi**

Carta dei servizi

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

**Ingresso: Tempo di attesa allo sportello, in
minuti**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**Eintritt: Wartezeit an der Kassa, in Minuten
max. 5 minuti / Minuten
max. 5 minuti / Minuten**

Carta dei servizi

Indicatore

sito internet: Frequenza aggiornamento

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**Internetseite: Aktualisierung der Internetseite
settimanale / wöchentlich
settimanale / wöchentlich**

Carta dei servizi

Indicatore

**visite guidate individuali:frequenza quotidiana
(mar-dom)**

Valore previsto

**geführte Besichtigungen für Individualgäste
an: Tägliches Angebot (Di - So)
n. 2 al giorno, una in tedesco (h. 15) ed una in
italiano (h. 16) / 2 Führungen am Tag, eine in
deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in
italienischer Sprache (16 Uhr)**

Valore raggiunto

**n. 2 al giorno / 2 Führungen am Tag, eine in
deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in
italienischer Sprache (16 Uhr)**

Indennizzo
Standard

Carta dei servizi

Indicatore

**Accettazione prenotazioni visite guidate:
risposta alle prenotazioni via e-mail**

Valore previsto

**Wir bieten geführte Besichtigungen für
Gruppen an: Beantwortung der Anfragen über
E-Mail**

Valore raggiunto

**entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb
max. 2 Arbeitstagen
max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2
Arbeitstagen**

Indennizzo
Standard

Carta dei servizi

Indicatore

**Prenotazioni di visite guidate da parte di
scuole: risposta alle prenotazioni via mail**

Wir bieten geführte Besichtigungen für

Valore previsto	Schulklassen an: Beantwortung der Anfragen über E-Mail
Valore raggiunto	entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Indennizzo Standard	entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Indicatore	Carta dei servizi
Indicatore	offerte didattiche differenziate per fasce d'età: numero percorsi
Valore previsto	didaktischen Angebote nach Altersgruppen
Valore raggiunto	aufgeteilt: Anzahl Parcours
Indennizzo Standard	n. 4 percorsi / Varianten
Indennizzo Standard	n. 4 percorsi / Varianten
Indicatore	Carta dei servizi
Indicatore	organizzazione diverse manifestazioni: n. mostre
Valore previsto	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:
Valore raggiunto	Anzahl Ausstellungen
Indennizzo Standard	1
Indennizzo Standard	1
Indennizzo Standard	No
Indennizzo Standard	Carta dei servizi
Indicatore	organizzazione diverse manifestazioni: n. convegni
Valore previsto	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:
Valore raggiunto	Anzahl Tagungen
Indennizzo Standard	1
Indennizzo Standard	0
Indennizzo Standard	No
Indennizzo Standard	Carta dei servizi
Indicatore	organizzazione diverse manifestazioni: n. altri eventi
Valore previsto	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:
Valore raggiunto	Anzahl anderer Events
Indennizzo Standard	2
Indennizzo Standard	7
Indennizzo Standard	No
Indennizzo Standard	Carta dei servizi
Indicatore	stampa pubblicazioni: frequenza pubblicazioni
Indicatore	Veröffentlichung von Publikationen: Anzahl der Publikationen

Valore previsto	min. 2 all'anno, in occasione di ogni mostra e/o convegni
Valore raggiunto	0
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta
Valore previsto	Beantwortung von Beschwerden/Hinweisen entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Kalendertage ab Erhalt
Valore raggiunto	non sono arrivati reclami / es sind keine Reklamationen gekommen
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti
Valore previsto	Beantwortung von allen eingegangenen Beschwerden/Hinweisen
Valore raggiunto	100% non sono arrivati reclami / es sind keine Beschwerden gekommen
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Aggiornamento della Carta dei servizi: periodicità dell'aggiornamento / Regelmäßigkeit der Aktualisierung der Dienstcharta
Valore previsto	Trimestrale 1.1. – 31.3/1.4. – 30-06/ 1.7. – 30.09 / 1.10 – 31.12
Valore raggiunto	aggiornamento regolare / regelmäßige Aktualisierung
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti: n. indagini (customer satisfaction)
Valore previsto	Verpflichtung die Zufriedenheit der NutzerInnen zu überprüfen
Valore raggiunto	Almeno 1 ogni 4 anni / min. 1 jede 4 Jahre
Indennizzo Standard	1 No Carta dei servizi
Indicatore	Affluenza da parte dei nostri visitatori: frequenza media annua
Valore previsto	Besucherzahl: jährlich 35.000

Valore raggiunto	41117
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: frequenza aggiornamento sito web
	Schloss Rafenstein: Frequenz Aktualisierung der Internetseite
Valore previsto	mensile
Valore raggiunto	trimestralmente / Trimestral
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di gruppi: risposta alla prenotazione via e-mail
	Schloss Rafenstein: Annahme Reservierungen für Gruppen via Mail
Valore previsto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Valore raggiunto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di scuole: risposta alla prenotazione via e-mail
	Schloss Rafenstein: Annahme von Reservierungen für Schulklassen via Mail
Valore previsto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Valore raggiunto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta
	Schloss Rafenstein: Beantwortung von Beschwerden und Hinweisen: Bearbeitungszeit
Valore previsto	entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Arbeitstage ab Erhalt
Valore raggiunto	non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen
Indennizzo	Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti
Valore previsto	Schloss Rafenstein: Beantwortung von Reklamation und Hinweisen seitens der Kunden
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen
Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: aggiornamento della Carta dei Servizi: periodicità dell'aggiornamento
Valore previsto	Schloss Rafenstein: Aktualisierung der Dienstcharta
Valore raggiunto	Trimestrale / Trimestral
Indennizzo	Trimestrale / Trimestral
Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: affluenza da parte dei visitatori: frequenza media annua
Valore previsto	Schloss Rafenstein: Besucherzahl
Valore raggiunto	n. 200 visitatori / Besucher
Indennizzo	n. 0 visitatori / Besucher
Standard	No Carta dei servizi
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
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
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito **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

(specificare)

N. reclami annui

(specificare)

N. suggerimenti annui

Relazione reclami

Sì
informatizzato
No
da 15 a 20 gg.

0

0

0

27/04/2026