

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	- Nell'ambito del progetto PNRR "Senza dimora - Housing First" è stato affidato ad una Società cooperativa del Terzo settore il servizio di gestione di un intervento di informazione, consulenza, orientamento e accompagnamento abitativo rivolto a persone in condizione di grave emergenza abitativa. Im Rahmen des PNRR-Projekts „Obdachlosigkeit – Housing First" wurde eine Genossenschaft des dritten Sektors mit dem Dienst zur Verwaltung einer Informations-, Beratungs-, Orientierungs- und Wohnbegleitungsmaßnahme für Menschen in einer akuten Wohnnotlage beauftragt. - Nuovi servizi di accompagnamento abitativo: attivazione di un servizio per persone con disagio psichico over 65 e progettazione per "fasce fragili" / Neue Dienste für die Unterstützung im Wohnungswesen: Aktivierung eines Dienstes für Menschen mit psychischen Problemen im Alter von über 65 Jahren und Planung für „ fragile Gruppen “.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	28,30
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	28,30
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	28,30

Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	non attivo
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità numeri verdi	No
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
Accessibilità per disabili	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	altro ascensori parcheeggi dedicati entro 100 m. dalla struttura 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, interfaccia web, telefono, PEC, Facebook, posta cartacea, E-mail
(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 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	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	5
Numero brochure informative pubblicate	4
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	per settore
Specificare quali settori	Servizi distrettuali / Sozialsprengel
Frequenza	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Numero partecipanti / Anzahl der Teilnehmenden: 385 utenti / Nutzer
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	1 - 10 (1: molto insoddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	8,83
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	4,51 (2023); 4,53 (2024); 8,83 (2025)
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 servizio	Sì
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
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
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
(specificare)

**Sì
informatizzato**

**No
da 0 a 15 gg.**

**6
8**

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

N. reclami annui

6

(specificare)

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

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

Relazione reclami.pdf

13/07/2026