

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Obiettivi di miglioramento - sessione di monitoraggio 2016 di **Nel 2016, realizzati progetti di prevenzione e sostegno educativo a favore degli adolescenti nella città di Bolzano attraverso il monitoraggio e la riprogettazione degli interventi già in corso.**

ACCESSIBILITÀ

Accessibilità (fisica) allo sportello

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

lunedì	mattina
martedì	mattina
mercoledì	mattina
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
sabato	non aperto
domenica	non aperto

Tempi medi di attesa agli sportelli (fisici)

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali (sono possibili scelte plurime)

lunedì	mattina
martedì	mattina
mercoledì	mattina
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
sabato	non aperto
domenica	non aperto

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici

Accessibilità al call center

Call center attivo **No**

Orari attivi

Tempi massimi di attesa

Tempi di attesa medi tel. annuali

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Tempi massimi di attesa

Tempi di attesa medi tel. annuali

ACCESSIBILITÀ

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale **PEC, FAX, e-mail, telefono, posta cartacea, interfaccia web**

Accessibilità per disabili

Modalità di accesso	ascensori rampe altro parcheggi dedicati entro 100 m. dalla
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
WEB USABILITY	
Articolazione/suddivisione sito per servizi forniti/erogati	Sì
Presenza di chiare aree tematiche	Dalle homepage, nella sezione "minori, famiglia, donne" è possibile accedere alle pagine di tutti i servizi a sostegno dei minori
Tipologia	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Modulistica da scaricare	Sì
Visualizzazione fatture in formato elettronico	
Faq	
Numero pagine visitate	3924
Numero di servizi on-line	
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA -ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility	Sì
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi Periodicità aggiornamenti	No
Relazione progetti di miglioramento	DS Don Bosco
Tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
Newsletter	No
Newsletter annuali	
Amministrazione trasparente	Sì
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer quantitative	Sì
Qualificazioni customer qualitative	No
Articolazione	generale
Specificare quali settori	distretti sociali
Frequenza	annua
Punteggio medio di soddisfazione	4,2
Indicare la scala utilizzata (es. molto - poco - abbastanza - da 1 a 10)	1-5 (1= poco; 5= molto sddisfatto)
Trend soddisfazione utenti (es: 2015 8,2 - 2016 8,3)	2015: 4,1 - 2016: 4,2
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Indicatori di contesto	
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza (solo per parcheggi SEAB)	
Servizio di pronto intervento	No
Presente	

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

non presenti

Tempistica interventi programmati (min)

Tempistica interventi programmati (max)

Numero di interruzioni servizi non programmate

non presenti

Tempistica interventi non programmati (min)

Tempistica interventi non programmati (max)

Tempestività

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

Sì

Indicatore

**Almeno 10 ore formazione / supervisione per personale area sociopedagogica
28,5**

Valore

Certificazioni di qualità

sistema di qualità interno ASSB

Tutela ambientale

Progetti

Certificazioni di settore

Indicatori di impatto ambientale

Benchmarking

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

No

Informazioni sul sito

No

Sportello suggerimenti, segnalazioni, reclami

Esistenza

Sì

Tipologia

informatizzato

Tempi max di risposta

15 gg.

N. di "segnalazioni" annue

0

% suggerimenti

0

% segnalazioni

0

% reclami

0

N. reclami annui / nr. utenti

0

Relazione reclami

Reclami_DS 2016