

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Obiettivi di miglioramento - sessione di monitoraggio 2016

- **Partecipazione all'elaborazione delle linee guida per la gestione degli alloggi di transizione per donne vittime di violenza ed i loro figli nella città di Bolzano (1° annualità)**
- **Monitoraggio, nell'ambito del settore per le dipendenze da alcol, farmaci o gioco d'azzardo, dei servizi Handshome ed Handwork (nuovo ente gestore da 1.1.16) e del progetto di inserimento lavorativo "Naturalmente"**

**ACCESSIBILITÀ**

**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

lunedì	<b>mattina</b>
martedì	<b>mattina</b>
mercoledì	<b>mattina</b>
giovedì	<b>pomeriggio</b>
venerdì	<b>mattina</b>
sabato	<b>non aperto</b>
domenica	<b>non aperto</b>

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	<b>mattina</b>
martedì	<b>mattina</b>
mercoledì	<b>mattina</b>
giovedì	<b>pomeriggio</b>
venerdì	<b>mattina</b>
sabato	<b>non aperto</b>
domenica	<b>non aperto</b>

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 **Sì**

Orari attivi

lunedì	<b>tutto il giorno</b>
martedì	<b>tutto il giorno</b>
mercoledì	<b>tutto il giorno</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>tutto il giorno</b>

sabato	<b>aperto</b>
domenica	<b>aperto</b>
Tempi massimi di attesa	
Tempi di attesa medi tel. annuali	
<b>ACCESSIBILITÀ</b>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	<b>No</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione	<b>FAX, e-mail, telefono, posta cartacea, interfaccia web, PEC</b>
Tipologia di canale	
<b>Accessibilità per disabili</b>	
Modalità di accesso	<b>altro parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori rampe</b>
<b>Raggiungibilità con mezzi pubblici</b>	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
<b>WEB USABILITY</b>	
Articolazione/suddivisione sito per servizi forniti/erogati	<b>Sì</b>
Presenza di chiare aree tematiche	<b>Dalla homepage del sito si può accedere alle diverse aree tematiche dei servizi che possono interessare gli adulti</b>
Tipologia	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Visualizzazione fatture in formato elettronico	
Faq	
Numero pagine visitate	<b>17844</b>
Numero di servizi on-line	
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA -ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility	<b>Sì</b>
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>No</b>
Periodicità aggiornamenti	
Relazione progetti di miglioramento	<b>Relazione</b>
Tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
Newsletter	
Newsletter annuali	<b>No</b>
Amministrazione trasparente	<b>Sì</b>

Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer quantitative	<b>Sì</b>
Qualificazioni customer qualitative	<b>No</b>
Articolazione	<b>generale</b>
Specificare quali settori	<b>distretti sociali</b>
Frequenza	<b>annua</b>
Punteggio medio di soddisfazione	<b>4,2</b>
Indicare la scala utilizzata (es. molto - poco - abbastanza - da 1 a 10)	<b>1-5 (1= poco; 5= molto soddisfatto)</b>
Trend soddisfazione utenti (es: 2015 8,2 - 2016 8,3)	<b>2015: 4,1; 2016: 4,2</b>
<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE</b>	
Indicatori di contesto	
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza (solo per parcheggi SEAB)	
Servizio di pronto intervento	<b>No</b>
Presente	
<b>Continuità del servizio</b>	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>non presenti</b>
Tempistica interventi programmati (min)	
Tempistica interventi programmati (max)	
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>non presenti</b>
Tempistica interventi non programmati (min)	
Tempistica interventi non programmati (max)	
Tempestività	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Indicatore	<b>Almeno 10 ore formazione / supervisione per il personale area sociopedagogica</b>
Valore	<b>28,5</b>
Certificazioni di qualità altre (specificare quali)	<b>Sistema qualità interno ASSB</b>
<b>Tutela ambientale</b>	
Progetti	
Certificazioni di settore	
Indicatori di impatto ambientale	
Benchmarking	
<b>TUTELA CITTADINO UTENTE</b>	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>No</b>

Sportello suggerimenti, segnalazioni, reclami	
Esistenza	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Tempi max di risposta	<b>15 gg.</b>
N. di "segnalazioni" annue	<b>0</b>
% suggerimenti	<b>0</b>
% segnalazioni	<b>0</b>
% reclami	<b>0</b>
N. reclami annui / nr. utenti	<b>0</b>
Relazione reclami	<b>Reclami 2016</b>