

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti

Obiettivi di miglioramento - sessione di monitoraggio 2016

**-Analizzata la tipologia di persone che fruiscono del servizio Emergenza Freddo.
-Monitorata la situazione dei profughi che, a conclusione del periodo di accoglienza presso le diverse strutture provinciali, usufruiscono dei servizi di ASSB sia in arrivo da fuori città e/o già presenti sul territorio cittadino.**

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	mattina
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	mattina
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 **telefono, interfaccia web, PEC, FAX, e-mail, posta cartacea**

Accessibilità per disabili

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

Tipologia

Dalla home page, si accede a tutti i servizi dell'inclusione sociale, distinti per "immigrati", "senza fissa dimora", "richiedenti asilo politico/profughi" e "altri servizi"

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 **5087**

Numero di servizi on-line

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA -ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility **Sì**

Carte dei servizi

Disponibilità carte dei servizi

Sì → presente la carta "Qualità dei servizi servizio multizonale di gestione del centro di accoglienza per cittadini extracomunitari "migrantes""

Numero di carte presenti

1

Carte presenti/servizi forniti

1/10

Periodicità aggiornamenti

pluriennale

Presenza standard di settore

Sì

Presenza standard generali

Sì

Rendicontazione standard di qualità

Sì

Relazione progetti di miglioramento

Inclusione Sociale

Tabella tariffaria

Casa Migrantes: Casa accoglienza lavoratori: Costo posto letto stanza doppia 233,08 €; posto letto in stanza doppia uso singola 308,97 € (Delibera GC 791/2015)

Agevolazioni tariffarie

Casa Migrantes: Casa accoglienza lavoratori: 0

Newsletter

No

Newsletter annuali

Amministrazione trasparente

Sì

Attività e sistemi di customer satisfaction

Qualificazioni customer quantitative

No

Qualificazioni customer qualitative

No

Articolazione

Frequenza

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)

Videosorveglianza (solo per parcheggi SEAB)

Servizio di pronto intervento

Presente
Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì
Pronto intervento Sociale Provinciale (0471 402 338; numero attivo h24, gestito da Volontarius e sostenuto da Provincia Autonoma di Bolzano). Dà info su tutti i servizi sociali dell'inclusione sociale, compresi quelli di ASSB.

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 servizi

Sì

Indicatore

Casa Migrantes: Almeno 2 interventi sensibilizzazione indirizzati

cittadinanza/istituzioni

100 %

Carta dei servizi

Casa Migrantes: Presenza in struttura operatori 24/h

100 %

Carta dei servizi

Casa Migrantes (ostello notturno): lun-sab accesso da 19 a 8 giorno successivo; Domenica e festivi: a partire ore 16

100 %

Carta dei servizi

Casa Migrantes (ostello notturno): fornitura kit igiene personale e letto all'entrata su richiesta

100 %

Carta dei servizi

Casa Migrantes (ostello notturno): cambio biancheria 1/settimana e su richiesta

100 %

Carta dei servizi

Casa Migrantes (ostello notturno): servizio lavanderia su prenotazione dal custode e gratuito

100 %

Carta dei servizi

Casa Migrantes (ostello notturno): pulizia quotidiana stanza, bagni corridoi (10-12)

100 %

Carta dei servizi

Casa Migrantes (ostello notturno): numero utenti (12 uomini + 8 donne)

100 %

Carta dei servizi

Valore Standard Indicatore

Valore Standard Indicatore

Valore Standard Indicatore

Valore Standard Indicatore

Valore Standard Indicatore

Valore Standard Indicatore

Valore Standard Indicatore

Valore Standard

Indicatore	Casa Migrantes (servizi bassa soglia – docce per esterni): accesso lun-mer-ven 16.30-18.30 su prenotazione (ultimo accesso 18) e su prenotazione (ultimo accesso 18) e aggiunta sab 10-12 su richiesta ASSB
Valore Standard Indicatore	99 % Carta dei servizi Casa Migrantes (servizi bassa soglia – docce per esterni): max 25 utenti turno
Valore Standard Indicatore	100 % Carta dei servizi Casa Migrantes (servizi bassa soglia – docce per esterni): fornitura kit igiene personale
Valore Standard Indicatore	100 % Carta dei servizi Casa Migrantes (servizi bassa soglia – docce richiedenti protezione internazionale): domenica 10-14, ampliata di un'ora vista grande afflusso (9-14)
Valore Standard Indicatore	99 % Carta dei servizi Casa Migrantes (servizi bassa soglia- deposito bagagli e domiciliazione postale): lun-ven -8-10 (deposito per 6 mesi)
Valore Standard Indicatore	100 % Carta dei servizi Casa Migrantes (servizio consulenza): lun-ven 8-13; mart e giov 14.30-17
Valore Standard Indicatore	100 % Carta dei servizi Casa Migrantes (Accoglienza famiglie in emergenza sociale) - accesso ad alloggio (5 alloggi arredati gratuiti)
Valore Standard Indicatore	100 % Carta dei servizi Casa Migrantes (Accoglienza famiglie in emergenza sociale): fornitura kit igiene personale e letto
Valore Standard Indicatore	100 % Carta dei servizi Casa Migrantes (Accoglienza famiglie in emergenza sociale): fornitura set cucina
Valore Standard Indicatore	100 % Carta dei servizi Casa Migrantes (Accoglienza famiglie in emergenza sociale): fornitura kit pulizia ambienti all'entrata
Valore Standard Indicatore	100 % Carta dei servizi Casa Migrantes (Accoglienza famiglie in emergenza sociale): servizio lavanderia su richiesta a pagamento (1€)
Valore Standard	100 % Carta dei servizi

Indicatore	Casa Migrantes (Accoglienza famiglie in emergenza sociale): possibilità cucinare in cucina completamente attrezzata
Valore	100 %
Standard Indicatore	Carta dei servizi Casa Migrantes (pasto serale): per durata accoglienza 30 cene gratuite c/o mensa S. Chiara Caritas
Valore	100 %
Standard Indicatore	Carta dei servizi Casa Migrantes (1^ accoglienza lavoratori): accesso alloggi (30 stanze 2 posti letto arredate, con bagno funzionante) e fornitura biancheria piana all'entrata
Valore	100 %
Standard Indicatore	Carta dei servizi Casa Migrantes (1^ accoglienza lavoratori): possibilità cucinare con condivisione 15 cucine arredate
Valore	100 %
Standard Indicatore	Carta dei servizi Casa Migrantes (1^ accoglienza lavoratori): servizio lavanderia a pagamento (1€)
Valore	100 %
Standard Indicatore	Carta dei servizi Casa Migrantes (1^ accoglienza lavoratori): pulizia mensa e cucine quotidiane (9-10.30 e 16.30-17.30)
Valore	100 %
Standard Indicatore	Carta dei servizi Casa Migrantes (1^ accoglienza lavoratori): quota affitto anno 2016: 233,08 €
Valore	100 %
Standard	Carta dei servizi
Certificazioni di qualità altre (specificare quali)	sistema interno qualità ASSB
Tutela ambientale	
Progetti	
Certificazioni di settore	
Indicatori di impatto ambientale	
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	No
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	2
% suggerimenti	0
% segnalazioni	0
% reclami	100
N. reclami annui / nr. utenti	0,55%
Relazione reclami	