

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2017-31.12.2017)

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

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

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 (sono possibili scelte plurime)

lunedì	mattina
martedì	tutto il giorno
mercoledì	tutto il giorno
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
sabato	attivo
domenica	attivo

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)

Accessibilità al call center - Call center attivo **No**

Orari attivi

lunedì	mai
martedì	mai
mercoledì	mai
giovedì	mai
venerdì	mai
sabato	non attivo
domenica	non attivo

Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **Sì**

Orari attivi

lunedì	tutto il giorno
martedì	tutto il giorno
mercoledì	tutto il giorno
giovedì	tutto il giorno
venerdì	tutto il giorno
sabato	attivo
domenica	attivo

Tempi massimi di attesa
(esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero
fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali

ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI

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

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale

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

Accessibilità per disabili

Modalità di accesso

**rampe
altro**

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura

Sì

WEB USABILITY

Presenza di chiare aree tematiche sul sito

Sì

Presenza nella home page di chiari contatti per
singoli servizi/prestazioni

Sì

Numero e tipologia di servizi on-line

Modulistica da scaricare

No

Visualizzazione fatture in formato elettronico

No

Faq

No

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)

Sito: Numero pagine visitate per sessione

Sito: Tempo medio di permanenza per sessione

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -
Bilancio/Relazione Sociale

No

Carte dei servizi

Disponibilità carte dei servizi

Sì

Numero di carte presenti

1

Carte presenti/servizi forniti

1

Periodicità aggiornamenti

annuale

Presenza standard di settore

Sì

Presenza standard generali

Sì

Rendicontazione standard di qualità

Sì

Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Descrizione della tabella tariffaria	La tariffa è personalizzata in base al DPGP 30/2000 e succ. mod. e int. e varia fino ad un massimo di 42,46 Euro al giorno (1° mese gratuito). Il calcolo della tariffa è di competenza dei distretti sociali. Der Tarif wird gemäßDPGP30/2000 und nachfolgenden Änderungen angepasst und variiert bis zu einem Höchstbetrag von 42 Euro pro Tag (1. Monat kostenlos). Die Berechnung der Tarifbeteiligung obliegt dem Sozialsprengel.
Agevolazioni tariffarie	
Newsletter	
Newsletter annuali	No
Amministrazione trasparente	No
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)	No
Qualificazioni customer quantitative	Sì
Articolazione	generale
Frequenza	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Servizio Casa delle Donne Bolzano: Centro Antiviolenza: dato non disponibile. Casa delle Donne: 10/25. Frauenhausdienst Bozen: Kontaktstelle gegen Gewalt: Wert nicht verfügbar. Frauenhaus: 10/25.
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	1 per niente positiva, 2 poco positiva, 3 abbastanza positiva, 4 positiva, 5 molto positiva. 1 überhaupt nicht positiv, 2 wenig positiv, 3 genügend, positiv, 5 sehr positiv.
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	Servizio Casa delle Donne Bolzano: Centro Antiviolenza: dato non disponibile. Casa delle Donne: 20% abbastanza positiva, 10%positiva, 70% molto positiva. Frauenhausdienst Bozen: Kontaktstelle gegen Gewalt: Wert nicht verfügbar. Frauenhaus: 20% genügend, 10%positiv, 70% sehr positiv.
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	Dato non disponibile. Wert nicht verfügbar.
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Indicatori di contesto	
Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)	
Videosorveglianza	Casa delle Donne dotata di due monitor;

Frauenhaus ausgestattet mit 2 Monitoren

Servizio di pronto intervento Presente Qualificare il tipo di pronto intervento	Sì Accoglienza di emergenza per donne ed evt figli in situazione di violenza; Notaufnahme für Frauen und eventuell Kinder in Gewaltsituationen mit deren Kindern
---------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate	non presenti
Tempistica interventi programmati (min-max)	
Numero di interruzioni servizi non programmate	non presenti
Tempistica interventi non programmati (min-max)	

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
Relazione indicatori AEEGSI/TIQV	

Indicatore	Presenza scheda di soddisfazione dell'utente; Vorhandensein des Fragebogens für die KlientInnenzufriedenheit
Valore previsto	2
Valore raggiunto	2
Indennizzo	Sì

Indicatore	Presenza di lista d'attesa; Vorhandensein der Warteliste
Valore previsto	1
Valore raggiunto	1
Indennizzo	Sì

Indicatore	Presenza di personale femminile; Anwesenheit von weiblichen Personal (in % - in Prozenten)
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì

Indicatore	Presenza Documento Programmatico; Vorhandensein des Planungsdokuments
Valore previsto	1
Valore raggiunto	1
Indennizzo	Sì

Indicatore	Presenza tirocinanti; Anwesenheit von Praktikantinnen
Valore previsto	3
Valore raggiunto	3
Indennizzo	Sì

Indicatore	Rispetto degli orari di apertura del Centro Antiviolenza; Einhaltung der Öffnungszeiten der
------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kontaktstelle gegen Gewalt -(in % - in Prozenten)

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

100
100
Sì

Indicatore **Linea di emergenza attiva 24 ore su 24;
Notruflinie rund um die Uhr verfügbar (in % - in Prozenten)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

100
100
Sì

Indicatore **Coinvolgimento delle utenti e dei loro figli alla vita della struttura abitativa;
Miteinbeziehen der Klientinnen und deren Kinder in den Alltag der Wohnstruktur (in % - in Prozenten)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

100
100
Sì

Indicatore **Salvaguardia dell'incolumità delle utenti e dei loro figli nella struttura abitativa;
Wahrung der Unversehrtheit der Klientinnen und deren Kinder in der Wohnstruktur (in % - in Prozenten)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

100
100
Sì

Indicatore **Presenza di volontariato formato;
Anwesenheit ausgebildeter Freiwilliger (in % - in Prozenten)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

100
100
Sì

Indicatore **Metodologia di lavoro con procedure codificate da sistema di qualità;
Arbeitsmethodik gemäß des Qualitätsmanagementsystems (in % - in Prozenten)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

100
100
Sì

Indicatore **Impiego di personale conforme;
Einsatz von konformen Personal (in % - in Prozenten)**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

100
90
Sì

Indicatore **Accessibilità multicanale alle informazioni;**

**Fortbildungskurse.
(AIF 38, 37)**

Tutela ambientale

Progetti

Certificazioni di settore **No**

Indicatori di impatto ambientale **No**

Benchmarking

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle
controversie tra utenti

Esistenza delle procedure **Sì**

Indicazioni in bolletta **No**

Informazioni sul sito **Sì**

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

N. utenti **0**

Esistenza **Sì**

Tipologia **cartaceo**

Info in bolletta/fattura **No**

Tempi max di risposta (giorni) **da 0 a 15 gg.**

N. segnalazioni annue **0**

N. reclami annui **0**

N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami

06/07/2018