

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

1)ASSB,Comune di Bz,Prov. e le 5 case delle donne confermano la bozza di progetto che definisce le linee guida per la gestione degli appartamenti di transizione per donne in situazione di violenza ed i loro figli. Nello spec.definiscono:obiettivo,tipologia di utenza,modalità di accesso al servizio,criteri per la presa in carico,mansioni del personale incaricato(2^ann.) 2)Org. e attivazione,dal 12/2017,del nuovo servizio"Help for job",rivolto a utenti del Serv.di Assistenza economica/1)Der BSB hat,zusammen mit der Gemeinde Bozen,dem Land und den 5 Frauenhäusern in Südtirol den Projektentwurf bestätigt,mit dem Richtlinien für die Führung der Wohnungen für Frauen in Gewaltsituation und deren Kinder ausgearbeitet wurde.Die Richtlinien definieren:Ziel der Unterbringung in Wohnstrukturen,Nutzertyp, Zugangsmodalitäten,Kriterien zur Aufnahme, Aufgaben des beauftragten Personals.2)Organisation und Aktivierung ab 12/2017 des neuen Angebotes"Help for job" für Empfänger finanzieller Sozialhilfe

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	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	mattina
mercoledì	mattina
giovedì	pomeriggio
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	
Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
Tempi di attesa medi tel. annuali	
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità 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	non attivo
domenica	non 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)	
Accessibilità tramite canali di comunicazione	No
Tipologia di canale	posta cartacea, PEC, interfaccia web, telefono, FAX, e-mail
Accessibilità per disabili	
Modalità di accesso	altro ascensori parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura rampe
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	Sì
Visualizzazione fatture in formato elettronico	
Faq	
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

Sì

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi

No

Periodicità aggiornamenti

pluriennale

Descrizione della tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

Newsletter

Newsletter annuali

No

Amministrazione trasparente

Sì

Attività e sistemi di customer satisfaction

Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)

No

Qualificazioni customer quantitative

Articolazione

Frequenza

No generale annua

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

***Almeno 10H formazione/supervisione per op. area socioped. all'anno.2017 garantite 40H di formazione/superv. per ass.soc e 36H educatore delle sedi distr.*Valutazione formazione/superv. offerta=valore atteso:almeno 3;val.ragg.:4,2(scala=1:molto sudd.-5:molto sudd.) *Sodd. personale delle sedi distr.=valore atteso:almeno 3;val.ragg.:3,6(scala=1:molto sudd.-5:molto sudd.)*Partecipazione pers. delle sedi distr. alle plenarie(%)=val.atteso:almeno 50%;val.ragg.:73,2%/*Mindestens 10 Stunden Ausbildung/Supervision pro Jahr für sozialpädagogische Kräfte.Für 2017 40 Stunden Ausb./Superv.für Sozialassistenten und 36 Stunden Ausb./Superv.für Erzieher am Sozialsprengel *Bewertung des Kurs-/Supervisionsangebotes=erw. Wert: min.3;erreicht:4,2(Skala=1:sehr unzufrieden,5:sehr zufrieden) *Zufriedenheit der Sprengelsitze=erw. Wert:min.3;erreicht:3,6(Skala=1:sehr unzufrieden,5:sehr zufrieden) *Teilnahme am Plenum des Personals an Sprengelsitzen(%)=erw. Wert:min. 50%;erreichte:73,2%**

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente

No

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

No

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV

Certificazioni di qualità

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 segnalazioni, reclami, suggerimenti

N. utenti

0

Esistenza

Sì

Tipologia

informatizzato

Tempi max di risposta (giorni)

da 0 a 15 gg.

Tempi medi di risposta (giorni)

24

N. segnalazioni annue

102

(specificare)

si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht

N. reclami annui

5

(specificare)

si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

RELAZIONE RECLAMI _PDF(M700634428).pdf

03/09/2018