

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

Riorganizzato il servizio Emergenza Freddo per le persone senza dimora / Neuauflage des Dienstes für obdachlose Menschen bei Kältenotstand**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 (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	mattina
venerdì	mattina
sabato	non attivo
domenica	non 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 verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

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

Accessibilità per disabili

Modalità di accesso	ascensori rampe altro parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
---------------------	--

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**

Presenza standard di settore **No**

Presenza standard generali **No**

Rendicontazione standard di qualità **No**

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 **No**

Articolazione **per settore**

Frequenza

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 soddisf.-5:molto soddisf.) *Sodd. personale delle sedi distr.=valore atteso:almeno 3;val.ragg.:3,6(scala=1:molto soddisf.-5:molto soddisf.)*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

Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì

Pronto Intervento Sociale h24 (0471 402 388): numero attivo 24/, gestito dall'Associazione Volontarius e sostenuto dalla PAB. Dà informazioni su tutti i servizi dell'inclusione sociale, compresi quelli di ASSB. / Sozialer Notdienst um die Uhr (0471/402388); 24h aktiv, geführt von Volontarius mit der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen. Der Notdienst gibt Auskunft über alle Dienste betreffend die soziale Eingliederung, einschließlich die vom BSB angebotenen.

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
Tempi max di risposta (giorni)
Relazione reclami

informatizzato
da 0 a 15 gg.

03/09/2018