

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2018-31.12.2018)

N. utenti al 31.12	
N. utenti nell'anno	6539
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Con il 2018 è stato attivato l'"Infopoint" dove, grazie alla collaborazione tra ASSB, PAB e Terzo Settore, oltre che delle Forze dell'Ordine, si danno risposte veloci ed univoche alle persone "potenzialmente" richiedenti asilo politico in situazione di emergenza/ 2018 wurde der "'Infopoint" aktiviert, wo, dank der Zusammenarbeit zwischen BSB, Öffentlicher Landesverwaltung und Drittem Sektor, wie auch der Ordnungskräfte, die Fragen der Personen, die möglicherweise um politisches Asyl ansuchen und sich in einer Notsituation befinden, schnell und eindeutig beantwortet werden.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	15
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	21
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	21
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche **altro**
rampe
ascensori
parcheeggi dedicati entro 100 m. dalla

struttura**Raggiungibilità con mezzi pubblici**

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì**

Raggiungibilità con biciclette

Presenza pista ciclabile fino al servizio **No**

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **Sì**
Numero applicazioni **1**
Descrizione applicazioni **L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB**

Accessibilità tramite canali di comunicazione
Tipologia di canale **posta cartacea, PEC, E-mail, Altro, interfaccia web, telefono**
(specificare altro) **fax**

Web usability

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

Numero servizi online

Descrizione dei servizi on-line

Modulistica da scaricare **Sì**

Faq **No**

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta) **32708**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **155160**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi **No**

Rendicontazione standard di qualità **No**
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **No**

Newsletter
Presenza newsletter **Sì**
Periodicità (indicare) **altro**

Numero campagne informative fatte **0**

Numero brochure informative pubblicate **0**

Attività e sistemi di customer satisfaction
Customer qualitative fatte (es. focus group) **No**
Customer quantitative fatte **No**

Descrizione della tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

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 **0**
Numero di interruzioni servizi non programmate **0**

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **Sì**

Relazione indicatori ARERA

Benchmarking	Sì
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	No
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Informazioni sul sito	No
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	Sì
Tipologia	informatizzato
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	

03/05/2019