2020 CULTURA - Fondazione Teatro Com. e Auditorium BZ

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12	
N. utenti nell'anno	
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	
ACCESSIBILITÀ	
Accessibilità (fisica) allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	**105**
Numero giorni di apertura settimanale	**7**
domenica/festivi	**attivo**
Accessibilità telefonica allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	**105**
Numero giorni di apertura settimanale	**7**
domenica/festivi	**attivo**
Disponibilità call center/centralino	**Sì**
Orari attivi	
domenica/festivi	**attivo**
Accessibilitá a numeri verdi	
Disponibilitá numeri verdi	**No**
Orari attivi	
Accessibilità per disabili	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	**ascensori** **parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura** **altro**
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	**Sì**
Raggiungibilità con biciclette	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	**Sì**
Accessibilità digitale	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	**No**
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	**Instagram**, **telefono**, **Altro**, **E-mail**, **PEC**, **interfaccia web**, **Twitter**, **Facebook**, **posta cartacea**
(specificare altro)	**Wi-Fi**
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	**Sì**
Numero servizi online	**3**

Descrizione dei servizi on-line	**- Acquisto dei biglietti d'ingresso agli eventi** **- Descrizione degli spazi disponibili con possibilità di richiesta informazioni per prenotazione sale** **- Prenotazione visita guidata**
Modulistica da scaricare	**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)	
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsability - Bilancio/Relazione Sociale	**No**
Carte dei servizi Disponibilitá carte dei servizi	 **No**
Rendicontazione standard di qualitá Piano di miglioramento annuale standard di qualitá	**No** **No**
Newsletter Presenza newsletter Periodicità (indicare)	 **Sì**
Numero campagne informative fatte	**1**
Numero brochure informative pubblicate	**2**
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte	 **No** **No**
Descrizione della tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	**2**
Servizio di pronto intervento Presente	 **Sì**
Continuità del servizio	
INDICATORI	
Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	**No**
Relazione indicatori ARERA	

Benchmarking	**No**
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	**No**
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	**Sì**
Tipologia	**cartaceo**
Tempi max di risposta (giorni)	**da 15 a 20 gg.**
N. segnalazioni annue	**5**
N. reclami annui	**0**
N. suggerimenti annui	**5**
Relazione reclami	

03/07/2020