Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2022-31.12.2022)

N. utenti al 31.12	44.409 visitatori paganti, escluso i visitatori in occasione di eventi con ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Runkelstein gekommen sind
N. utenti nell'anno	44.409

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	48
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	6 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	max. 5

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	48
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	6 attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	max. 5

Disponibilità call center/centralino **No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Accessibilità per disabiliPresenza/assenza di barriere architettoniche **parcheggi 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 **Sì**

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **Sì**

Numero applicazioni **1**

Descrizione applicazioni

APP – Hearonymus:

L'applicazione è gratuita ed è disponibile in tedesco, italiano, inglese. È stata messa online a settembre del 2021 ed è stata molto apprezzata dai visitatori

Sull'applicazione della ditta Hearonymus sono presenti oltre 750 musei in Austria, in Germania e in Alto Adige. L'applicazione ha anche un grande effetto promozionale in quanto sull'app si vedono tutti i musei partecipanti.

Die kostenlose App von Hearonymus ist in drei Sprachen verfügbar: deutsch, italienisch und englisch. Sie wurde im September 2021 aktiviert und ist von den Gästen vielfach heruntergeladen worden.

Auf der App der Firma Hearonymus sind über 750 Museen in Österreich, Deutschland und Südtirol präsent. Die App ist zudem eine gute Werbepattform, da der User alle teilnehmenden Museen sehen kann.

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale

PEC, E-mail, Instagram, telefono, Facebook, posta cartacea, interfaccia web

(specificare altro)

Web usability

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

Numero servizi online **1**

Descrizione dei servizi on-line **Possibilità di prenotare visite guidate per individuali e per gruppi/es besteht die Möglichkeit, Führungen für Einzelpersonen und Gruppen zu buchen.**

Modulistica da scaricare **Sì**

Faq **Sì**

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta) **17644**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **23990**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA -

ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1
Periodicità aggiornamenti	pluriennale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	5
Numero brochure informative pubblicate	2
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	Sì
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	generale
Specificare quali settori	
Frequenza	pluriennale
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	I questionari per la rilevazione della customer satisfaction sono stati elaborati nel 2021 e saranno messi a disposizione dei visitatori nel 2022. Fragebögen wurden im Jahr 2021 ausgearbeitet und im Jahr 2022 umgesetzt.
	Die Fragebögen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit sind 2021 ausgearbeitet worden und wurden den Besuchern 2022 zur Verfügung gestellt.
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10) Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;) Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4) Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	6.3_CastelRoncolo_risultati questionari2022.pdf
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	€ 8,00 adulti / Erwachsene € 3,00 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung € 16,00 biglietto famiglia / Familienticket
Agevolazioni tariffarie	€ 5,50 tariffa ridotta: studenti, over 65, gruppi con min. 10 persone, portatori di handicap / reduzierter Eintrittspreis: Studenten, over 65, Gruppen mit mind. 10 Personen, Menschen mit

Behinderung
€ 2,50 alunni / Schüler
€ 20,00 supplemento visita guidata per classi
/ Aufpreis für geführte Besichtigung für
Schulklassen

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza **1**

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

Numero di interruzioni servizi non programmate

INDICATORI

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

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

Servizio di navetta gratuito: Periodo e orari di erogazione del servizio

Valore previsto

**Kostenloser Shuttlebus vom Waltherplatz:
Zeitraum und Uhrzeiten, in denen der Dienst
angeboten wird**
Periodo: da aprile a ottobre e a dicembre
orario estivo dalle ore 10 alle ore 17.30 orario
invernale dalle ore 10 alle ore 16.30 /
Zeitraum: von April bis Oktober und im
Dezember Sommerfahrplan: 10 bis 17.30 Uhr
Winterfahrplan: 10 bis 16.30 Uhr
servizio attivo nel periodo indicato / Zeitraum:
von April bis Oktober und im Dezember
Sommerfahrplan: 10 bis 17.30 Uhr
Winterfahrplan: 10 bis 16.30 Uhr

Valore raggiunto

Indennizzo
Standard

Carta dei servizi

Indicatore

Ingresso: Tempo di attesa allo sportello, in minuti

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Eintritt: Wartezeit an der Kassa, in Minuten
max. 5 minuti / Minuten
max. 5 minuti / Minuten

Carta dei servizi

Indicatore

sito internet: Frequenza aggiornamento

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Internetseite: Aktualisierung der Internetseite
settimanale / wöchentlich
settimanale / wöchentlich

Carta dei servizi

Indicatore	visite guidate individuali:frequenza quotidiana (mar-dom)
Valore previsto	geführte Besichtigungen für Individualgäste an: Tägliches Angebot (Di - So) n. 2 al giorno, una in tedesco (h. 15) ed una in italiano (h. 16) / 2 Führungen am Tag, eine in deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in italienischer Sprache (16 Uhr)
Valore raggiunto	n. 2 al giorno / 2 Führungen am Tag, eine in deutscher Sprache (15 Uhr) und eine in italienischer Sprache (16 Uhr)
Indennizzo Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Accettazione prenotazioni visite guidate: risposta alle prenotazioni via e-mail
Valore previsto	Wir bieten geführte Besichtigungen für Gruppen an: Beantwortung der Anfragen über E-Mail entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Valore raggiunto	max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Indennizzo Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Prenotazioni di visite guidate da parte di scuole: risposta alle prenotazioni via mail
Valore previsto	Wir bieten geführte Besichtigungen für Schulklassen an: Beantwortung der Anfragen über E-Mail entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Valore raggiunto	entro max. 2 giorni lavorativi / Innerhalb max. 2 Arbeitstagen
Indennizzo Standard	Carta dei servizi
Indicatore	offerte didattiche differenziate per fasce d'età: numero percorsi
Valore previsto	didaktischen Angebote nach Altersgruppen aufgeteilt: Anzahl Parcours n. 3 percorsi / Varianten
Valore raggiunto	n. 4 percorsi / Varianten
Indennizzo Standard	Carta dei servizi
Indicatore	organizzazione diverse manifestazioni: n. mostre
	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen:

Valore previsto	Anzahl Ausstellungen
Valore raggiunto	1
Indennizzo	1
Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	organizzazione diverse manifestazioni: n. convegni
	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen: Anzahl Tagungen
Valore previsto	1
Valore raggiunto	0
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	organizzazione diverse manifestazioni: n. altri eventi
	Organisation von verschiedenen Veranstaltungen: Anzahl anderer Events
Valore previsto	2
Valore raggiunto	2
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	stampa pubblicazioni: frequenza pubblicazioni
	Veröffentlichung von Publikationen: Anzahl der Publikationen
Valore previsto	min. 2 all'anno, in occasione di ogni mostra e/o convegni
Valore raggiunto	2, begleitend zu jeder Ausstellung und/oder Tagung
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta
	Beantwortung von Beschwerden/Hinweisen entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Kalendertage ab Erhalt
Valore previsto	non sono arrivati reclami / es sind keine Reklamationen gekommen
Valore raggiunto	Sì
Indennizzo	Carta dei servizi
Standard	
Indicatore	Risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti
	Beantwortung von allen eingegangenen Beschwerden/Hinweisen

Valore previsto	100%
Valore raggiunto	non sono arrivati reclami / es sind keine Beschwerden gekommen
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Aggiornamento della Carta dei servizi: periodicità dell'aggiornamento / Regelmäßigkeit der Aktualisierung der Dienstcharta
Valore previsto	Trimestrale 1.1. – 31.3/1.4. – 30-06/ 1.7. – 30.09 / 1.10 – 31.12
Valore raggiunto	aggiornamento regolare / regelmäßige Aktualisierung
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti: n. indagini (customer satisfaction)
Valore previsto	Verpflichtung die Zufriedenheit der NutzerInnen zu überprüfen
Valore raggiunto	Almeno 1 ogni 4 anni / min. 1 jede 4 Jahre
Indennizzo	1
Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	Affluenza da parte dei nostri visitatori: frequenza media annua
Valore previsto	Besucherzahl: jährlich
Valore raggiunto	35.000
Indennizzo	44.409
Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: frequenza aggiornamento sito web
Valore previsto	Schloss Rafenstein: Frequenz Aktualisierung der Internetseite
Valore raggiunto	mensile
Indennizzo	trimestralmente / Trimestral
Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di gruppi: risposta alla prenotazione via e-mail
Valore previsto	Schloss Rafenstein: Annahme Reservierungen für Gruppen via Mail
	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage

Valore raggiunto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: accettazione prenotazioni di visite guidate da parte di scuole: risposta alla prenotazione via e-mail
	Schloss Rafenstein: Annahme von Reservierungen für Schulklassen via Mail
Valore previsto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Valore raggiunto	max. entro 2 giorni lavorativi / innerhalb 2 Arbeitstage
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: risposta ai reclami e alle segnalazioni: tempo di risposta
	Schloss Rafenstein: Beantwortung von Beschwerden und Hinweisen: Bearbeitungszeit
Valore previsto	entro 15 gg. di calendario dal ricevimento / innerhalb 15 Arbeitstage ab Erhalt
Valore raggiunto	non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: risposta a tutti i reclami e a tutte le segnalazioni pervenute: garanzia % di risposta agli utenti
	Schloss Rafenstein: Beantwortung von Reklamation und Hinweisen seitens der Kunden
Valore previsto	100%
Valore raggiunto	non ci sono stati reclami / es sind keine Reklamationen eingegangen
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Castel Rafenstein: aggiornamento della Carta dei Servizi: periodicità dell'aggiornamento
	Schloss Rafenstein: Aktualisierung der Dienstcharta
Valore previsto	Trimestrale / Trimestral

Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Trimestrale / Trimestral
No
Carta dei servizi

Indicatore

Castel Rafenstein:
affluenza da parte dei visitatori: frequenza
media annua

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Schloss Rafenstein:
Besucherzahl
n. 200 visitatori / Besucher
n. 110 visitatori / Besucher
No
Carta dei servizi

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo

Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Benchmarking **No**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)
Tipologia delle altre certificazioni

Certificazioni di settore **No**

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle
controversie tra utenti
Esistenza delle procedure **No**
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti
Esistenza sportello **Sì**
Tipologia **informatizzato**
Info in bolletta/fattura **No**
Tempi max di risposta (giorni) **da 15 a 20 gg.**
Tempi medi di risposta (giorni)
N. segnalazioni annue **0**
(specificare)
N. reclami annui **0**

(specificare)
N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami

12/07/2023