

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2020-31.12.2020)

N. utenti al 31.12

2.244 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / 2.244 zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch gekommen sind

N. utenti nell'anno

2.244 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / 2.244 zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch gekommen sind

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	40
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	40
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Disponibilità call center/centralino	No
--------------------------------------	-----------

Orari attivi

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi	No
----------------------------	-----------

Orari attivi

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	ascensori 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	Esiste un percorso che guida attraverso il castello e l'ospite ha la possibilità di scansionare dei codici QR che danno accesso a testi descrittivi
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	Facebook, E-mail, interfaccia web, telefono, PEC, posta cartacea
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	2
Descrizione dei servizi on-line	Possibilità di prenotazione di sale e di visite guidate per gruppi.
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)	6106
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	7492
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	No
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	No
Periodicità aggiornamenti	pluriennale
Rendicontazione standard di qualità	No
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	No
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	1
Numero brochure informative pubblicate	
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	No
Articolazione	generale
Frequenza	annua
Descrizione della tabella tariffaria	€ 5,00 tariffa unica / Einheitspreis
Agevolazioni tariffarie	Bambini fino ai 14 anni non pagano / Kinder bis 14 Jahre kostenlos
QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE	
Videosorveglianza	0
Servizio di pronto intervento	
Continuità del servizio	
INDICATORI	

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	No
Relazione indicatori ARERA	
Benchmarking	No
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	No
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	No
Tipologia	cartaceo

Tempi max di risposta (giorni)	da 15 a 20 gg.
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	0
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	

19/03/2021