



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

RECLAMI PERVENUTI AD ASSB NELL'ANNO 2023

I reclami pervenuti ad ASSB nel 2023 sono stati complessivamente **32**

I giorni medi per la risposta all'utente sono stati pari a **12** calcolati su **31** reclami in quanto uno è ancora in fase di definizione.

Per 22 reclami la tempistica è stata inferiore o pari ai 15 giorni previsti, con una media di **5,2** giorni.

In 9 casi invece i giorni di attesa per il reclamante sono stati superiori ai 15 giorni (1 reclamo: 56 giorni; 1 reclamo: 45 giorni; 1 reclamo: 25 giorni, 1 reclamo: 23 giorni; 1 reclamo: 22 giorni, 1 reclamo: 19 giorni, 2 reclami: 18 giorni, 1 reclamo 17 giorni).

SERVIZIO	OGGETTO RECLAMO	N.
Ufficio Strutture Residenziali per Anziani	Organizzazione servizio	9
	totale	9
Ufficio Persone con Disabilità	Organizzazione servizio	2
	totale	2
Distretti Sociali	Organizzazione servizio	7
	totale	7
Ufficio Servizi per la Domiciliarità	Organizzazione servizio	7
	totale	7
Uffici della Sede Amministrativa	Organizzazione servizio	2
	totale	2
Ufficio Servizi alla Prima Infanzia	Organizzazione servizio	5
	totale	5
Totale		32

Accanto ai reclami formali, presso le sedi distrettuali si registrano anche colloqui su appuntamento fra utenza e direttori per richieste di spiegazioni e/o reclami informali.

Nel 2023 presso le sedi distrettuali si sono svolti **23 colloqui con le direzioni** degli stessi distretti: in 18 casi, il tema trattato ha riguardato **l'assistenza economico sociale** e in 5 casi, **l'area minori**.



ASSB·BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

IM JAHRE 2023 BEI BSB EINGEGANGENE BESCHWERDEN

Die bei BSB eingegangenen Beschwerden beliefen sich im Jahre 2023 insgesamt auf **32**

Die durchschnittliche Zeit für die Antwort an den Nutzer betrug **12** Tage, berechnet an **31** Beschwerden, da eine noch in Bearbeitung ist.

Für 22 Beschwerden war der Zeitplan kürzer oder er entsprach den vorgesehenen 15 Tagen, mit einem Durchschnitt von **5,2** Tagen

In neun Fällen betrug die Wartezeit für den Beschwerdeführer mehr als 15 Tage (1 Beschwerde: 56 Tage; 1 Beschwerde: 45 Tage; 1 Beschwerde: 25 Tage; 1 Beschwerde: 23 Tage; 1 Beschwerde: 22 Tage; 1 Beschwerde: 19 Tage; 2 Beschwerden: 18 Tage; 1 Beschwerde: 17 Tage)

DIENST	GEGENSTAND DER BESCHWERDE	Nr.
Stationäre Einrichtungen für Senioren	Organisation des Dienstes	9
	Gesamt	9
Amt für Menschen mit Behinderung	Organisation des Dienstes	2
	Gesamt	2
Sozialsprengel	Organisation des Dienstes	7
	Gesamt	7
Amt für Dienste der Hauspflege	Organisation des Dienstes	7
	Gesamt	7
Büros des Verwaltungssitzes	Organisation des Dienstes	2
	Gesamt	2
Amt für Kleinkindbetreuung	Organisation des Dienstes	5
	Gesamt	5
Gesamt		32

Neben den formellen Beschwerden wurden in den Sozialsprengelsitzen auch mit Termin vereinbarte Gespräche zwischen Nutzern und Direktoren, für Ansuchen um Erklärungen und/oder informelle Beschwerden, verzeichnet.

Im Jahre 2023 wurden in den Sprengelsitzen **23 Gespräche mit den Direktionen** derselben Sprengel vermerkt: in 18 Fällen ging es in der behandelten Thematik um **soziale wirtschaftliche Unterstützung** und in 5 Fällen um den Bereich der **Minderjährigen**.