

RECLAMI PERVENUTI AD ASSB NELL'ANNO 2025

I reclami pervenuti ad ASSB nel 2025 sono stati complessivamente 32 e a questi si aggiungono ulteriori 2 comunicazioni non riconducibili a tale tipologia e, pertanto, classificate come segnalazioni.

I giorni medi per la risposta all'utente sono stati pari a **10,78** calcolati su **32** reclami.

Tempi medi di risposta ai reclami per ciascun ambito:

1. Ufficio Strutture Residenziali per Anziani - 13 giorni;
2. Residenze per anziani - 18 giorni;
3. Distretti Sociali – 6 giorni;
4. UISLA – 8 giorni;
5. Ufficio Servizi per la Domiciliarità – 7,75 giorni;
6. Uffici della Sede Amministrativa – 15,25 giorni;
7. Ufficio Servizi alla Prima Infanzia (asili nido) – 11,5 giorni;
8. Ufficio Persone con Disabilità – 13 giorni.

Per 28 reclami la tempistica è stata inferiore o pari ai 15 giorni previsti, con una media di **9,26** giorni.

In 4 casi invece i giorni di attesa per il reclamante sono stati superiori ai 15 giorni (1 reclamo: 16 giorni; 1 reclamo: 17 giorni; 1 reclamo: 19 giorni, 1 reclamo: 43 giorni).

SERVIZIO	OGGETTO RECLAMO	N.
Ufficio Strutture Residenziali per Anziani	Personale	1
	totale	1
Residenze per Anziani	Organizzazione servizio	2
	totale	2
Ufficio Persone con Disabilità	Organizzazione servizio	2
	totale	2
Distretti Sociali	Organizzazione servizio	6
	totale	6
UISLA	Organizzazione servizio	1
	totale	1
Ufficio Servizi per la Domiciliarità	Organizzazione servizio	4
	totale	4
Uffici della Sede Amministrativa	Organizzazione servizio	3
	Personale	1
	totale	4
Ufficio Servizi alla Prima Infanzia (Asili Nido)	Organizzazione servizio	12
	totale	12
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 2025 si sono svolti **86 colloqui** : in 35 casi, il tema trattato ha riguardato **l'area minori**, in 31 casi, **l'assistenza economico sociale**, in 12 casi **l'area anziani**, in 8 casi **l'area adulti**.

IM JAHRE 2025 BEI BSB EINGEGANGENE BESCHWERDEN

Im Jahr 2025 gingen insgesamt 32 Beschwerden beim BSB ein, hinzu kamen zwei weitere Mitteilungen, die nicht dieser Kategorie zuzuordnen waren und daher als Hinweise klassifiziert wurden.

Die durchschnittliche Zeit für die Antwort an den Nutzer betrug **10,78** Tage, berechnet auf der Grundlage von **32** Beschwerden.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Beschwerden in den einzelnen Bereichen:

1. Stationäre Einrichtungen für Senioren - 13 Tage;
2. Seniorenwohnheime – 18 Tage
3. Sozialsprengel – 6 Tage;
4. UISLA – 8 Tage;
5. Amt für Dienste der Hauspflege – 7,75 Tage;
6. Büros der Verwaltungssitzes – 15,25 Tage;
7. Amt für Kleinkindbetreuung (Kinderhorte)– 11,5 Tage;
8. Amt für Menschen mit Behinderung – 13 Tage.

Für 28 Beschwerden war der Zeitplan kürzer oder er entsprach den vorgesehenen 15 Tagen, mit einem Durchschnitt von **9,26** Tagen.

In vier Fällen betrug die Wartezeit für den Beschwerdeführer mehr als 15 Tage (1 Beschwerde: 16 Tage; 1 Beschwerde: 17 Tage; 1 Beschwerde: 19 Tage; 1 Beschwerde: 43 Tage).

DIENTST	GEGENSTAND DER BESCHWERDE	Nr.
Stationäre Einrichtungen für Senioren	Personal	1
	Gesamt	1
Seniorenwohnheime	Organisation des Dienstes	2
	Gesamt	2
Amt für Menschen mit Behinderung	Organisation des Dienstes	2
	Gesamt	2
Sozialsprengel	Organisation des Dienstes	6
	Gesamt	6
UISLA	Organisation des Dienstes	1
	Gesamt	1
Amt für Dienste der Hauspflege	Organisation des Dienstes	4
	Gesamt	4
Büros des Verwaltungssitzes	Organisation des Dienstes	3
	Personal	1
	Gesamt	4
Amt für Kleinkindbetreuung (Kinderhorte)	Organisation des Dienstes	12
	Gesamt	12
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 Jahr 2025 fanden **86 Gespräche** statt: In 35 Fällen betraf das behandelte Thema **den Bereich Minderjährige**, in 31 Fällen **die wirtschaftliche und soziale Unterstützung**, in 12 Fällen **den Bereich Senioren** und in 8 Fällen **den Bereich Erwachsene**.