

2026 CULTURA - Fondazione F. Busoni - G. Mahler - Concorso Busoni
Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2025-31.12.2025)

N. utenti al 31.12 **3966**

N. utenti nell'anno **3966**

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 **30**

Numero giorni di apertura settimanale **5**

domenica/festivi **non attivo**

Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.) **non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine
Wartezeiten. Schalter und Büro sind dasselbe**

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale **30**

Numero giorni di apertura settimanale **5**

domenica/festivi **non attivo**

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in
min.) **non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine
Wartezeiten. Schalter und Büro sind dasselbe**

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 verdi

Disponibilità 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 disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche **parcheggi dedicati entro 100 m. dalla
struttura
ascensori**

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì**

Raggiungibilità con biciclette

Presenza pista ciclabile fino al servizio	No
---	----

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
--	----

Numero applicazioni	
---------------------	--

Descrizione applicazioni	
--------------------------	--

Accessibilità tramite canali di comunicazione	
---	--

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

(specificare altro)	
---------------------	--

Web usability

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

Numero servizi online	2
-----------------------	---

Descrizione dei servizi on-line	Formulario di iscrizione al Concorso Busoni Formulario di iscrizione alla Gustav Mahler Academy Anmeldeformular Busoni Wettbewerb Anmeldeformular Gustav Mahler Academy
---------------------------------	--

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)	215775
---	--------

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	315154
--	--------

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	Sì
Relazione progetti di miglioramento	

Newsletter Presenza newsletter Periodicità (indicare)	Sì settimanale
---	-------------------

Numero campagne informative fatte	1023
-----------------------------------	------

Numero brochure informative pubblicate	8
--	---

Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Specificare quali settori Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Sì Sì per settore Mahler Academy e Concorso Busoni pluriennale Pianisti partecipanti alla 65. edizione del Concorso Pianistico Internazionale Ferruccio-
--	---

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
Relazione indagine di soddisfazione
dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

Busoni.

**Teilnehmende Pianistinnen und Pianisten der
65. Ausgabe des Internationalen
Klavierwettbewerbs Ferruccio Busoni.**

La scala di valutazione utilizzata era:

Sono completamente d'accordo

Sono piuttosto d'accordo

Sono piuttosto in disaccordo

Non sono affatto d'accordo

Die verwendete Bewertungsskala war:

Stimme voll zu

Stimme eher zu

Stimme eher nicht zu

Stimme überhaupt nicht zu

**Il valore medio si basa solo sulle domande che
utilizzano la scala:**

Sono completamente d'accordo

Sono piuttosto d'accordo

Sono piuttosto in disaccordo

Non sono affatto d'accordo

**Il valore medio è pari al 79,42% per la scala
"Sono completamente d'accordo / Sono
piuttosto d'accordo**

**Der Durchschnittswert basiert nur auf den
Fragen, die die Skala verwenden:**

Stimme voll zu

Stimme eher zu

Stimme eher nicht zu

Stimme überhaupt nicht zu.

**Der Durchschnittswert beträgt 79,42 % für
die Skala ,Stimme voll zu / Stimme eher zu**

Busoni-Wettbewerb

**Halbfinale Solo und Solo-Finale – 27.08–
31.08.25**

Vollpreis: 10,00 €

Über 65: 7,00 €

Unter 30: 5,00 €

Finale Kammermusik – 02.09–04.09.25

Vollpreis: 25,00 €

Über 65: 18,00 €

Unter 30: 10,00 €

Finalissima – 07.09.25

Vollpreis: 40,00 €

Über 65: 27,00 €

Unter 30: 15,00 €

05.09.25 (Arsenii Moon)

Vollpreis: 20,00 €
Über 65: 10,00 €
Unter 30: 10,00 €

Stud. des Konservatoriums und Musikschulen
Vollpreis: 1,00 €
Gilt nicht für das Finalissima (07.09.25)

Busoni-Wettbewerb – Abo
Komplettes Abo – 27.08–07.09.25
Vollpreis: 160,00 €
Über 65: 120,00 €
Unter 30: 80,00 €

Abo Kammermusik-Finale – 02.09–04.09.25
Vollpreis: 50,00 €
Über 65: 35,00 €
Unter 30: 20,00 €

5-Konzerte-Paket nach Wahl (Halbfinale und Solo-Finale) – 27.08–31.08.25
Vollpreis: 35,00 €
Über 65: 25,00 €
Unter 30: 15,00 €

Sonderabo Lehrkräfte Kons. Monteverdi – 27.08–07.09.25
Vollpreis: 80,00 €

Mahler Akademie
08.08 | 09.08.25
Einheitspreis: 5,00 €

06.08.25
Vollpreis: 25,00 €
Über 65: 18,00 €
Unter 30: 10 €

Agevolazioni tariffarie **2: Over 65- Under 30.**

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza **0**

Servizio di pronto intervento
Presente **No**
Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio
Numero di interruzioni del servizio programmate **0**
Numero di interruzioni servizi non programmate **0**

INDICATORI

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

Relazione indicatori ARERA

Indicatore

sede amministrativa aperta agli utenti
(ore settimanali)
Verwaltungssitz offen für das Publikum
(Stunden pro Woche).

Valore previsto	20
Valore raggiunto	30
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	sede amministrativa aperta agli utenti (giorni annuali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Tage in einem Jahr).
Valore previsto	240
Valore raggiunto	247
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	aggiornamento sito web trilingue Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu.
Valore previsto	settimanale-jede Woche
Valore raggiunto	settimanale-jede Woche
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione online di tutti i nostri concerti sul sito Online Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu.
Valore previsto	100%
Valore raggiunto	100%
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione sul sito del calendario con le date e i luoghi dei concerti per la cittadinanza Veröffentlichung des Kalenders mit Daten und Orten von Konzerten für die Bürgerschaft auf unser Website.
Valore previsto	1 mese prima degli eventi-ein Monat vor den Konzerten
Valore raggiunto	1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione al link https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/ i report annuali dei reclami e delle segnalazioni Veröffentlichung unter https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/ von den Beschwerden.

Valore previsto	entro il 28.02-innerhalb den 28.02.
Valore raggiunto	Nessun reclamo-Keine Beschwerde
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione in www.busoni-mahler.eu del report annuale di monitoraggio della qualità dei servizi relativo all'ano precedente. Veröffentlichung unter www.busoni-mahler.eu des jährlichen Überwachungsbericht der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr. entro il 30.06-innerhalb den 30.06. 30.06.
Valore previsto	Sì
Valore raggiunto	Carta dei servizi
Indennizzo	
Standard	
Indicatore	streaming del 100% delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu Übertragung von 100% der Endphase des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu.
Valore previsto	realizzato-realisiert
Valore raggiunto	realizzato-realisiert
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	pubblicazione i risultati delle votazioni delle fasi finali del Concorso sul sito www.busoni-mahler.eu Die Anstimmungsergebnisse der letzten Phasen des Wettbewerbs unter www.busoni-mahler.eu veröffentlichen.
Valore previsto	realizzato-realisiert
Valore raggiunto	realizzato-realisiert
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	richiesta informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione-comunicazione per email Anforderung von Informationen über die von der Stiftung angebotenen Dienstleistungen- Kommunikation per email.
Valore previsto	3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage

Valore raggiunto	3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	iscrizione al Concorso Busoni, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica Busoni-Wettbewerb Anmeldungen, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email.
Valore previsto Valore raggiunto	immediato/sofort non previsto nel 2025/nicht für 2025 vorgesehen
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	iscrizione alla Mahler Academy, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica Anmeldung Mahler Academy, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email.
Valore previsto Valore raggiunto	immediato/sofort immediato/sofort
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Organizzazione di concerti per la cittadinanza nei quartieri Veranstaltung von Konzerten für die Bürgerschaft in den Stadtvierteln.
Valore previsto Valore raggiunto	2
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	risposta ai reclami e alle segnalazioni- Antwort auf Beschwerde.
Valore previsto	15 giorni dal reclamo-15 Tage nach der Beshwerden.
Valore raggiunto	Non sono giunti reclami-Keine Beschwerde
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	aggiornamento della carta dei servizi Aktualisierung der Charta für die Dienstqualität.
Valore previsto Valore raggiunto	semestrale/halbjährlich aggiornamento non necessario/Aktualisierung nicht nötig
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi

Indicatore		Impegno a verificare la soddisfazione degli utenti. Verpflichtung, die Zufriedenheit der Nutzer zu überprüfen.
Valore previsto		1 questionario ogni 3 anni- Ein Fragebogen alle 3 Jahren
Valore raggiunto		
Indennizzo		Sì
Standard		Carta dei servizi
Indicatore		
Valore previsto		
Valore raggiunto		
Indennizzo		
Standard		
Indicatore		
Valore previsto		
Valore raggiunto		
Indennizzo		
Standard		
Indicatore		
Valore previsto		
Valore raggiunto		
Indennizzo		
Standard		
Indicatore		
Valore previsto		
Valore raggiunto		
Indennizzo		
Standard		
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
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
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	No
-----------------------------------	----

Informazioni sul sito	No
-----------------------	----

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 (specificare)	0
--	---

N. reclami annui	0
------------------	---

(specificare)	
---------------	--

N. suggerimenti annui	0
-----------------------	---

Relazione reclami	
-------------------	--

01/04/2026