

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2020-31.12.2020)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	-
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	5002
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	Nel 2020 ASSB ha aderito al progetto LGNetEA , che prevede lo sviluppo di progettualità volte all'autonomia delle persone senza dimora ospiti presso la struttura "Comini". L'esecuzione del progetto prevede una durata di dodici mesi con partenza del servizio a novembre 2020 / Im Jahr 2020 ist BSB dem Projekt LGNetEA beigetreten, das die Entwicklung von Projekten vorsieht, die auf die Autonomie von Obdachlosen abzielen, die in der "Comini"-Struktur untergebracht sind. Das Projekt sieht eine zwölf monatige Dauer vor, mit Start des Dienstes im November 2020.

ZUGÄNGLICHKEIT**Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)**

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	23,30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	28,45
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	28,45
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern	Nein
-----------------------------	-------------

Aktive Uhrzeiten
 Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb
 Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb
 Sonntag/Feiertag
 Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev.
 Informationen und Interactive Voice Responder
 IVR ausgeschlossen)

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Aufzüge Anderes Rampen gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
---	--

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
--	-----------

Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	Nein
---	-------------

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) Anzahl der Anwendungen Beschreibung der Anwendungen	Ja 1 L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB
--	---

Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	Post, Internetseite, Telefon, Anderes, Email, PEC fax
---	--

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Nein
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	146430
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	399113

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Ja
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Nein
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
Aktualisierungsabstände	
Rechnungslegung Qualitätstandard	Nein

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte	Nein
Newsletter Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	Ja anderes
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	2
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	1
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art Bereiche spezifizieren Wie oft? Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt? Anzahl Befragte/Nutzer Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10) Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden) Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4) Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	Nein Nein
Erklärung der Tariftabelle Begünstigte Tarife	
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Videoüberwachung	
Notdienst Vorhanden Art des Notdienstes angeben	Ja Pronto Intervento Sociale h24 (0471 402 388): numero attivo 24/, gestito dall'Associazione Volontarius e sostenuto dalla PAB. Dà informazioni su tutti i servizi dell'inclusione sociale, compresi quelli di ASSB. / Sozialer Notdienst um die Uhr (0471/ 402388); 24h aktiv, geführt von Volontarius mit der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen. Der Notdienst gibt Auskunft über alle Dienste betreffend die soziale Eingliederung, einschließlich die vom BSB angebotenen.
Kontinuität des Dienstes Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen **0**

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe **Ja**
vorhanden

Bericht ARERA

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking **Ja**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)
Art anderer Zertifizierungen

Einschlägige Zertifizierungen **Nein**

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen
zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen
Verfahren vorhanden

Nein

Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,

Anregungen
Schalter vorhanden

Ja

Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

digital
Nein
von 0 bis 15 Tagen

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

1
si veda relazione allegata / Siehe den
beigefügten Bericht

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

Relazione reclami 2020.pdf

28/06/2021