

2024 KULTUR- Stiftung F. Busoni - G. Mahler - Busoni Wettbewerb

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2023-31.12.2023)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	<b>3687</b>
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	<b>3687</b>
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
<b>ZUGÄNGLICHKEIT</b>	
<b>Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)</b>	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	<b>30</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	<b>0. Non ci sono tempi di attesa. Lo sportello coincide con l'ufficio. Es gibt keine Wartezeiten. Sxhalter und Büro sind dasselbe.</b>
<b>Telefonische Erreichbarkeit</b>	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	<b>30</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
	<b>0.Non ci sono tempi di attesa. Lo sportello coincide con l'ufficio. Es gibt keine Wartezeiten. Sxhalter und Büro sind dasselbe.</b>
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	<b>Nein</b>
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	
Sonntag/Feiertag	
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
<b>Erreichbarkeit mittels grüner Nummer</b>	
Verfügbarkeit grüne Nummern	<b>Nein</b>
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)	
<b>Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung</b>	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	<b>Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur</b>

## **Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln**

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	<b>Ja</b>
--	-----------

## **Erreichbarkeit mit Fahrrädern**

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Nein</b>
---	-------------

## **Digitale Erreichbarkeit**

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) Anzahl der Anwendungen Beschreibung der Anwendungen	<b>Nein</b>
--	-------------

Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	<b>Post, Telefon, Facebook, Email, PEC, Internetseite, Instagram</b>
---	--

## **Web usability**

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	<b>Ja</b>
--	-----------

Anzahl der Online-Dienstleistungen	<b>2</b>
------------------------------------	----------

Beschreibung der Online-Dienstleistungen	<b>Formulario di iscrizione al Concorso Busoni- Anmeldeformular Busoni Klavierwettbewerb; formulario di iscrizione ai corsi della Mahler Academy- Anmeldeformular Mahler Academy</b>
--	--

Formulare zum Herunterladen	<b>Ja</b>
-----------------------------	-----------

Faq	<b>Ja</b>
-----	-----------

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	<b>163680</b>
--	---------------

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>220684</b>
---	---------------

## **KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	<b>Nein</b>
---	-------------

Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen Aktualisierungsabstände Rechnungslegung Qualitätsstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte	<b>Ja</b> <b>1</b> <b>mehrfährig</b> <b>Ja</b> <b>Nein</b>
---	--

Newsletter Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	<b>Ja</b> <b>anderes</b>
--	-----------------------------

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>660</b>
---	------------

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>7</b>
--	----------

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt	<b>Ja</b>
---	-----------

(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

Erklärung der Tariftabelle

**Ja**

**nach Bereich**

**Concorso Busoni**

**jährlich**

**34 finalisti del Concorso Busoni**

**34 Finalisten des Busoni Wettbewerbs.**

**per la maggior parte delle domande la scala utilizzata è stata 1. Molto soddisfatto; 2.**

**Abbastanza soddisfatto; 3. Non molto soddisfatto; 4. Per niente soddisfatto**

**Alle varie domande la percentuale media delle risposte è la seguente 81 % molto soddisfatto; 17% abbastanza soddisfatto; 2% non molto soddisfatto; 0% per niente soddisfatto.**

**Non è possibile indicare il trend di punteggio medio di soddisfazione utenti.**

**Mahler Academy-musica da camera: ingresso gratuito.**

**Mahler Academy-Kammermusik: Eintritt frei.**

**Mahler Academy-Concerto sinfonico: Intero 25,00 Euro- Over 65 18,00 Euro- Under 30 10,00 Euro.**

**Mahler Academy-Symphonisches Konzert: Normalpreis 25,00 Euro- Over 65 18,00 Euro- Under 30 1,00 Euro.**

**Concorso Busoni**

**Semifinali solistiche e Finali solistiche Intero 10,00 Euro- Over 65 7,00 Euro- Under 30 5,00 Euro**

**Finale musica da camera Intero 25,00 Euro- Over 65 18,00 Euro- Under 30 10,00 Euro**

**Finalissima Intero 35,00 Euro- Over 65 22,00 Euro- Under 30 15,00 Euro**

**Solo Halbfinale und Solo Finale Normalpreis 10,00 Euro- Over 65 7,00 Euro- Under 30 5,00 Euro**

**Kammermusik Finale Normalpreis 25,00 Euro- Over 65 18,00 Euro- Under 30 10,00 Euro**

**Finalissima Normalpreis 35,00 Euro- Over 65 22,00 Euro- Under 30 15,00 Euro**

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

Begünstigte Tarife

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung

**0**

Notdienst

Vorhanden

**Nein**

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	<b>0</b>
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	<b>0</b>

---

**INDIKATOREN**

---

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	<b>Ja</b>
--	-----------

---

Bericht ARERA

---

Indikator	<b>Sede amministrativa aperta agli utenti (ore settimanali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Stunden pro Woche)</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>30</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

Indikator	<b>Sede amministrativa aperta agli utenti (giorni annuali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Tage in einem Jahr)</b>
Vorgesehener Wert	<b>240</b>
Erreichter Wert	<b>245</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

Indikator	<b>Aggiornamento sito web trilingue www.busoni-mahler.eu Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu</b>
Vorgesehener Wert	<b>settimanale-jede Woche</b>
Erreichter Wert	<b>settimanale-jede Woche</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

Indikator	<b>Pubblicazione online di tutti i nostri concerti sul sito www.busoni-mahler.eu Online Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu</b>
Vorgesehener Wert	<b>100%</b>
Erreichter Wert	<b>100%</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

Indikator	<b>Pubblicazione sul nostro 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</b>
Vorgesehener Wert	<b>1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten</b>
Erreichter Wert	<b>1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

---

Indikator	<b>Pubblicare al link <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> i report annuali dei reclami e delle segnalazioni. Veröffentlichung unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> von den Beschwerden</b>
Vorgesehener Wert	<b>entro il 28.02/innerhalb den 28.02.</b>
Erreichter Wert	<b>Nessun reclamo /keine Beschwerde</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Pubblicazione in <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> del report annuale di monitoraggio della qualità dei servizi relativo all'anno precedente. Veröffentlichung unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> des jährlichen Überwachungsberichts der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr.</b>
Vorgesehener Wert	<b>entro il 30.06</b>
Erreichter Wert	<b>30.06.</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Streaming del 100% delle fasi finali del Concorso sul sito <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> Übertragung von 100% der Endphase des Wettbewerbs unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> realizzato</b>
Vorgesehener Wert	<b>realizzato</b>
Erreichter Wert	<b>realisiert</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Pubblicare i risultati delle votazioni delle fasi finali del Concorso sul sito <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a>. Die Abstimmungsergebnisse der letzten Phasen des Wettbewerbs unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> veröffentlichen.</b>
Vorgesehener Wert	<b>realizzato</b>
Erreichter Wert	<b>realisiert</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Richiesta informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione-comunicazione via email. Anforderung von Informationen über die von der Stiftung angebotenen Dienstleistungen. Kommunikation per Email.</b>
Vorgesehener Wert	<b>3 giorni solari dalla richiesta</b>
Erreichter Wert	<b>3 Kalendertage nach Anfrage.</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Iscrizioni al Concorso Busoni, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email</b>

**automatica.  
Busoni-Wettbewerb Anmeldungen,  
Bestätigung der Anmeldung per automatischer  
Email.**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**immediato/sofort  
immediato/sofort  
Ja  
Dienstcharta**

Indikator

**Iscrizioni Mahler Academy, conferma della  
avvenuta iscrizione attraverso email  
automatica.  
Anmeldung Mahler Academy,  
Bestätigung der Anmeldung per automatischer  
Email.**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**immediato/sofort  
immediato/sofort  
Ja  
Dienstcharta**

Indikator

**Organizziamo concerto per la cittadinanza nei  
quartieri  
Wir veranstalten Konzerte für die  
Bürgerschaft in den Stadtvierteln**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**2  
6  
Nein  
Dienstcharta**

Indikator

**Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni.  
Wir antworten auf Beschwerde.**

Vorgesehener Wert

**15 giorni dal reclamo. 15 tage nach der  
Beschwerden.**

Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**Non sono giunti reclami. Keine Beschwerde.  
Ja  
Dienstcharta**

Indikator

**Aggiorniamo la carta di qualità dei servizi.  
Aktualisierung der Charta für die  
Dienstqualität.**

Vorgesehener Wert  
Erreichter Wert

**semestrale/halbjährlich.  
Aggiornamento non necessario/Aktualisierung  
nicht nötig.**

Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**Ja  
Dienstcharta**

Indikator

**Ci impegniamo a verificare la soddisfazione  
degli utenti. Wir verpflichten uns, die  
Zufriedenheit der Nutzer zu überprüfen.  
1 questionario ogni 3 anni. Ein Fragebogen  
alle drei Jahre.**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert  
Ersatzleistung  
Qualitätsstandard

**Ja  
Dienstcharta**

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 **Nein**

---

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  
Angabe der Verfahren in der Rechnung  
Informationen auf der Internetseite

**Nein**  
**Nein**  
**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 15 bis 20 Tagen**

Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifizieren)

**0**

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

**0**

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

---

Beschwerdenbericht

---

14/05/2024