

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. **3687**

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres **3687**

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die

Abwicklung von Verwaltungs- und

Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

30

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

5

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern
vor Ort (in Min.)

**0. Non ci sono tempi di attesa. Lo sportello
coincide con l'ufficio. Es gibt keine
Wartezeiten. Sxhalter und Büro sind dasselbe.**

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die
Abwicklung von Verwaltungs- und

Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

30

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

5

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

**0. Non ci sono tempi di attesa. Lo sportello
coincide con l'ufficio. Es gibt keine
Wartezeiten. Sxhalter und Büro sind dasselbe.**

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

Nein

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)

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
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) **Nein**

Anzahl der Anwendungen

Beschreibung der Anwendungen

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle **Post, Telefon, Facebook, Email, PEC, Internetseite, Instagram**

(anderes angeben)

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage **Ja**

Anzahl der Online-Dienstleistungen **2**

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

Formulario di iscrizione al Concorso Busoni-Anmeldeformular Busoni Klavierwettbewerb; formulario di iscrizione ai corsi della Mahler Academy- Anmeldeformular Mahler Academy

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Ja**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **163680**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) **220684**

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsability - Sozialbilanz/-bericht **Nein**

Dienstcharta

Ja

Verfügbarkeit von Dienstchartas

1

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

mehrjährig

Aktualisierungabstände

Ja

Rechnungslegung Qualitätstandard

Nein

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

Bericht Verbesserungsprojekte

Ja

Newsletter

anderes

Newsletter vorhanden

660

Wie oft? (angeben)

7

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt **Ja**

(Beispiel: focus group)	
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	
Art	Ja
Bereiche spezifizieren	nach Bereich
Wie oft?	Concorso Busoni
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	jährlich
Anzahl Befragte/Nutzer	34 finalisti del Concorso Busoni
Benutzte Bewertungsskala	34 Finalisten des Busoni Wettbewerbs.
(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	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
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	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.
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	Non è possibile indicare il trend di punteggio medio di soddisfazione utenti.
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	
	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
Begünstigte Tarife	2: Over 65- Under 30.
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Videoüberwachung	0
Notdienst	
Vorhanden	Nein
Art des Notdienstes angeben	
Kontinuität des Dienstes	

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	0
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	Ja
Bericht ARERA	
Indikator	Sede amministrativa aperta agli utenti (ore settimanali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Stunden pro Woche)
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	30
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Sede amministrativa aperta agli utenti (giorni annuali) Verwaltungssitz offen für das Publikum (Tage in einem Jahr)
Vorgesehener Wert	240
Erreichter Wert	245
Ersatzleistung	Ja
Qualitätstandard	Dienstcharta
Indikator	Aggiornamento sito web trilingue www.busoni-mahler.eu Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu settimanale-jede Woche settimanale-jede Woche
Vorgesehener Wert	Ja
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Pubblicazione online di tutti i nostri concerti sul sito www.busoni-mahler.eu Online Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu
Vorgesehener Wert	100%
Erreichter Wert	100%
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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 unserer Website
Vorgesehener Wert	1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten
Erreichter Wert	1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

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

Vorgesehener Wert	automatica.
Erreichter Wert	Busoni-Wettbewerb Anmeldungen,
Ersatzleistung	Bestätigung der Anmeldung per automatischer Email.
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. immediato/sofort immediato/sofort Ja Dienstcharta
Vorgesehener Wert	Organizziamo concerto per la cittadinanza nei quartieri
Erreichter Wert	Wir veranstalten Konzerte für die Bürgerschaft in den Stadtvierteln
Ersatzleistung	2
Qualitätsstandard	6 Nein Dienstcharta
Indikator	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni. Wir antworten auf Beschwerde. 15 giorni dal reclamo. 15 tage nach der Beschwerden. Non sono giunti reclami. Keine Beschwerde. Ja Dienstcharta
Vorgesehener Wert	Aggiorniamo la carta di qualità dei servizi.
Erreichter Wert	Aktualisierung der Charta für die Dienstqualität.
Ersatzleistung	semestrale/halbjährlich.
Qualitätsstandard	Aggiornamento non necessario/Aktualisierung nicht nötig. 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. 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

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	Nein
Angabe der Verfahren in der Rechnung	Nein
Informationen auf der Internetseite	Nein
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	Ja
Art	
Informationen in der Rechnung	digital
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	Nein
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	von 15 bis 20 Tagen
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	0
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

14/05/2024