

2025 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 01.01.2024-31.12.2024)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	<b>3314</b>
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	<b>3314</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>non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten. Schalter 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>non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten. Schalter 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</b>
	<b>gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur</b>
<b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>	

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	<b>Ja</b>
<b>Erreichbarkeit mit Fahrrädern</b>	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Nein</b>
<b>Digitale Erreichbarkeit</b>	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) Anzahl der Anwendungen Beschreibung der Anwendungen	<b>Nein</b>
Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	<b>Facebook, Internetseite, PEC, Email, Post, Telefon, Instagram</b>
<b>Web usability</b>	
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 Formulario di iscrizione alla Gustav Mahler Academy Anmeldeformular Busoni Wettbewerb Anmeldeformular Gustav 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>161274</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>224799</b>
<b>KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	<b>Nein</b>
Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen Aktualisierungsabstände Rechnungslegung Qualitätstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte	<b>Ja 1 mehrfährig Ja Ja</b>
Newsletter Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	<b>Ja wöchentlich</b>
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>903</b>
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>8</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Ja</b>

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**  
**Mahler Academy e Concorso Busoni**  
**mehrfährig**  
**Nel 2024, anno della tournee europea, non è stato proposto il questionario di soddisfazione dei musicisti della Mahler Academy, perché non compatibile con la movimentazione quotidiana dell'orchestra.**  
**Im Jahr 2024, dem Jahr der Europatournee, wurde der Fragebogen zur Zufriedenheit der Musiker der Mahler Academy nicht vorgelegt, da er mit der täglichen Bewegung des Orchesters nicht kompatibel war.**

**Mahler Academy musica da camera/Kammermusik 02.09: Biglietto intero/Normalpreis: 20,00 Euro, Over 65,00: 15,00 Euro/Under 30: 10,00 Euro.**  
**Mahler Academy Concerto sinfonico/Symphonisches Konzert 10.09: Biglietto intero/Normalpreis: 25,00 Euro, Over 65 e Associazioni/Over 65 und Vereine: 18,00 Euro, Under 30: 10,00 Euro.**  
**Ferruccio Busoni International Piano Festival: 21.08-26.08: Biglietto intero/Normalpreis: 20,00 Euro, Over 65: 15,00 Euro, Under 30: 10,00 Euro.**  
**06.09: Biglietto intero/Normalpreis: 22,00 Euro, Over 65: 18,00 Euro, Under 30: 15,00 Euro.**  
**01.08 17.00h -01.08 20.15h: Biglietto normale/Normalpreis: 25,00 Euro, Over 65: 18,00 Euro, Under 30: 15,00 Euro.**  
**31.07 20.30h: Biglietto normale/Normalpreis: 40,00 Euro, Over 65: 32,00 Euro, Under 30: 20,00 Euro.**  
**31.07 16.00h, 31.07 18.30h**  
**20.08 18.00h, 21.08 18.00h**  
**22.08 18.00h, 23.08, 27.08, 28.08 Ingresso Libero-Fr. Eintritt**  
**Combiticket**

**01.08 17.00h + 20.15h: Biglietto intero: 40,00 Euro, Over 65: 30,00 Euro, Under 30: 20,00 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	<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>244</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>aggiornamento sito web trilingue 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 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	Dienstcharta
Indikator	<p><b>pubblicazione sul sito del calendario con le date e i luoghi dei concerti per la cittadinanza</b>  <b>Veröffentlichung des Kalenders mit Daten und Orten von Konzerten für die Bürgerschaft auf unser Website.</b></p>
Vorgesehener Wert	<b>1 mese prima degli eventi-ein 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	<p><b>pubblicazione al link</b>  <b><a href="https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/">https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/</a></b>  <b>i report annuali dei reclami e delle segnalazioni</b>  <b>Veröffentlichung unter <a href="https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/">https://www.busoni-mahler.eu/it/amm-trasparente/</a> von den Beschwerden.</b></p>
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	<p><b>pubblicazione in</b>  <b><a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> del report annuale di monitoraggio della qualità dei servizi relativo all'ano precedente.</b>  <b>Veröffentlichung unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> des jährlichen Überwachungsbericht der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr.</b>  <b>entro il 30.06-innerhalb den 30.06.</b></p>
Vorgesehener Wert	<b>entro il 30.06-innerhalb den 30.06.</b>
Erreichter Wert	<b>30.06.</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<p><b>streaming del 100% delle fasi finali del Concorso sul sito</b>  <b><a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a></b>  <b>Übertragung von 100% der Endphase des Wettbewerbs unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a>.</b></p>
Vorgesehener Wert	<b>realizzato-realisiert</b>
Erreichter Wert	<b>realizzato-realisiert</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<p><b>pubblicazione i risultati delle votazioni delle fasi finali del Concorso sul sito <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a></b>  <b>Die Anstimmungsergebnisse der letzten Phasen des Wettbewerbs unter <a href="http://www.busoni-mahler.eu">www.busoni-mahler.eu</a> veröffentlichen.</b></p>
Vorgesehener Wert	<b>realizzato-realisiert</b>
Erreichter Wert	<b>realizzato-realisiert</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<p><b>richiesta informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione-comunicazione per email</b>  <b>Anforderung von Informationen über die von der Stiftung angebotenen Dienstleistungen-Kommunikation per email.</b></p>
Vorgesehener Wert	<b>3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage</b>
Erreichter Wert	<b>3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<p><b>iscrizione al Concorso Busoni, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica</b>  <b>Busoni-Wettbewerb Anmeldungen, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email.</b></p>
Vorgesehener Wert	<b>immediato/sofort</b>
Erreichter Wert	<b>immediato/sofort</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<p><b>iscrizione alla Mahler Academy, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica</b>  <b>Anmeldung Mahler Academy, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email.</b></p>
Vorgesehener Wert	<b>immediato/sofort</b>
Erreichter Wert	<b>immediato/sofort</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<p><b>Organizzazione di concerti per la cittadinanza nei quartieri</b>  <b>Veranstaltung von Konzerten für die Bürgerschaft</b></p>

Vorgesehener Wert	<b>in den Stadtvierteln.</b>
Erreichter Wert	<b>2</b>
Ersatzleistung	<b>4</b>
Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>risposta ai reclami e alle segnalazioni- Antwort auf Beschwerde.</b>
Vorgesehener Wert	<b>15 giorni dal reclamo-15 Tage nach der Beschwerden.</b>
Erreichter Wert	<b>Non sono giunti reclami-Keine Beschwerde</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>aggiornamento della carta dei servizi Aktualisierung der Charta für die Dienstqualität.</b>
Vorgesehener Wert	<b>semestrale/halbjährlich</b>
Erreichter Wert	<b>aggiornamento non necessario/Aktualisierung nicht nötig</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
Indikator	<b>Impegno a verificare la soddisfazione degli utenti. Verpflichtung, die Zufriedenheit der Nutzer zu überprüfen.</b>
Vorgesehener Wert	<b>1 questionario ogni 3 anni- Ein Fragebogen alle 3 Jahren</b>
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>
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 **Nein**

Angabe der Verfahren in der Rechnung **Nein**

Informationen auf der Internetseite **Nein**

---

Schalter für Meldungen, Beschwerden,  
Anregungen

Schalter vorhanden **Ja**

Art **digital**  
Informationen in der Rechnung **Nein**  
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 15 bis 20 Tagen**

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort  
(Tage)

Anzahl Meldungen im Jahr **0**

(spezifizieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr **0**

(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr **0**

---

Beschwerdenbericht

---

28/04/2025