

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. **3314**

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres **3314**

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

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.) **nicht aktiv**
non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten. Schalter 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

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen) **nicht aktiv**
non ci sono tempi di attesa. Es gibt keine Wartezeiten. Schalter 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 | Facebook, Internetseite, PEC, Email, Post, Telefon, 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 Formulario di iscrizione alla Gustav Mahler Academy Anmeldeformular Busoni Wettbewerb Anmeldeformular Gustav Mahler Academy |
| Formulare zum Herunterladen | Ja |
| Faq | Ja |
| Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) | 161274 |
| Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) | 224799 |
| KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY | |
| Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht | Nein |
| Dienstcharta | |
| Verfügbarkeit von Dienstchartas | Ja |
| Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen | 1 |
| Aktualisierungabstände | mehrjährig |
| Rechnungslegung Qualitätstandard | Ja |
| Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard | Ja |
| Bericht Verbesserungsprojekte | |
| Newsletter | |
| Newsletter vorhanden | Ja |
| Wie oft? (angeben) | wöchentlich |
| Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen | 903 |
| Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren | 8 |
| Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme | |
| Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) | Ja |

| | |
|--|--|
| Quantitative Customer satisfaction durchgeführt | Ja |
| Art | nach Bereich |
| Bereiche spezifizieren | Mahler Academy e Concorso Busoni |
| Wie oft? | mehrjährig |
| Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt? | 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. |
| Anzahl Befragte/Nutzer | 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. |
| 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 Erbringlers | |
| Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung | |
| Erklärung der Tariftabelle | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>06.09: Biglietto intero/Normalpreis: 22,00 Euro, Over 65: 18,00 Euro, Under 30: 15,00 Euro.</p> <p>01.08 17.00h -01.08 20.15h: Biglietto normale/Normalpreis: 25,00 Euro, Over 65: 18,00 Euro, Under 30: 15,00 Euro.</p> <p>31.07 20.30h: Biglietto normale/Normalpreis: 40,00 Euro, Over 65: 32,00 Euro, Under 30: 20,00 Euro.</p> <p>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</p> |

**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 Dienstniveaueangabe 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 | 244 |
| Ersatzleistung | Ja |
| Qualitätstandard | Dienstcharta |

| | |
|-------------------|---|
| Indikator | aggiornamento sito web trilingue Aktualisierung der dreisprachigen Website www.busoni-mahler.eu. |
| Vorgesehener Wert | settimanale-jede Woche |
| Erreichter Wert | settimanale-jede Woche |
| Ersatzleistung | Ja |
| Qualitätsstandard | Dienstcharta |

| | |
|-------------------|--|
| Indikator | pubblicazione online di tutti i nostri concerti sul sito Online Veröffentlichung aller Konzerte unter www.busoni-mahler.eu. |
| Vorgesehener Wert | 100% |
| Erreichter Wert | 100% |
| Ersatzleistung | Ja |

Qualitätsstandard**Dienstcharta**

Indikator

**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 unserer Website.**

Vorgesehener Wert

1 mese prima degli eventi-ein Monat vor den Konzerten

Erreichter Wert

1 mese prima degli eventi-1 Monat vor den Konzerten

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
Dienstcharta**

Indikator

**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.**

Vorgesehener Wert

entro il 28.02-innerhalb den 28.02.

Erreichter Wert

Nessun reclamo-Keine Beschwerde

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

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 Überwachungsbericht der Dienstleistungsqualität für das vergangene Jahr.
entro il 30.06-innerhalb den 30.06.
30.06.**

Ja

Dienstcharta

Vorgesehener Wert

streaming del 100% delle fasi finali del

Erreichter Wert

Concorso sul sito

Ersatzleistung

www.busoni-mahler.eu

Qualitätsstandard

Übertragung von 100% der Endphase des Wettbewerbs

unter www.busoni-mahler.eu.

Vorgesehener Wert

realizzato-realisiert

Erreichter Wert

realizzato-realisiert

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

| | |
|---|--|
| Indikator | 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. |
| Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard | realizzato-realisiert realizzato-realisiert Ja Dienstcharta |
| Indikator | richiesta informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione-comunicazione per email Anforderung von Informationen über die von der Stiftung angebotenen Dienstleistungen-Kommunikation per email. |
| Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard | 3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage 3 giorni solari dalla richiesta-3 Kalendertage nach Anfrage Ja Dienstcharta |
| Indikator | iscrizione al Concorso Busoni, conferma della avvenuta iscrizione attraverso email automatica Busoni-Wettbewerb Anmeldungen, Bestätigung der Anmeldung per automatischer email. |
| Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard | immediato/sofort immediato/sofort Ja Dienstcharta |
| Indikator | iscrizione alla 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 | Organizzazione di concerti per la cittadinanza nei quartieri Veranstaltung von Konzerten für die Bürgeschaft |

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

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
(spezifisieren) **0**

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifisieren) **0**

Anzahl Anregungen im Jahr **0**

Beschwerdenbericht

28/04/2025