

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	-
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	-
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	- Nell'ambito del progetto PNRR "Senza dimora - Housing First" è stato affidato ad una Società cooperativa del Terzo settore il servizio di gestione di un intervento di informazione, consulenza, orientamento e accompagnamento abitativo rivolto a persone in condizione di grave emergenza abitativa. Im Rahmen des PNRR-Projekts „Obdachlosigkeit – Housing First" wurde eine Genossenschaft des dritten Sektors mit dem Dienst zur Verwaltung einer Informations-, Beratungs-, Orientierungs- und Wohnbegleitungsmaßnahme für Menschen in einer akuten Wohnnotlage beauftragt. - Nuovi servizi di accompagnamento abitativo: attivazione di un servizio per persone con disagio psichico over 65 e progettazione per "fasce fragili" / Neue Dienste für die Unterstützung im Wohnungswesen: Aktivierung eines Dienstes für Menschen mit psychischen Problemen im Alter von über 65 Jahren und Planung für „ fragile Gruppen “.
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	28,30
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	28,30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	28,30

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb Sonntag/Feiertag Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	5 nicht aktiv
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)	nicht aktiv
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Anderes Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Rampen
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)	Instagram, Internetseite, Telefon, PEC, Facebook, Post, Email
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	1
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	Possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA / Die Spesenabrechnungen und die Rechnungen können über das PagoPA-System bezahlt werden
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Nein
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	133012
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	403717

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

Nein

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden

Ja

Wie oft? (angeben)

anderes

Anzahl der durchgeführten

Informationskampagnen

5

Anzahl der veröffentlichten

Informationsbroschüren

4

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)

Nein

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art

Ja

Bereiche spezifizieren

nach Bereich

Wie oft?

Servizi distrettuali / Sozialsprengel jährlich

Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?

Numero partecipanti / Anzahl der Teilnehmenden: 385 utenti / Nutzer

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)

1 - 10 (1: molto insoddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)

8,83

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)

4,51 (2023); 4,53 (2024); 8,83 (2025)

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Nein

Art des Notdienstes angeben

Non previsto per i servizi sociali / Nicht für die

Sozialdienste vorgesehen

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	digital
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	Nein
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	von 0 bis 15 Tagen
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	6
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	8
Anzahl Anregungen im Jahr	si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
Beschwerdenbericht	6
	si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
	0
	Relazione reclami.pdf

13/07/2026