

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	vedasi allegato "Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati" : siehe Anlage "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	16
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	16
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	16
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
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	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Anderes
---	---

**Aufzüge
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) **Ja**
Anzahl der Anwendungen **1**
Beschreibung der Anwendungen **L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB**

Kommunikationskanäle
Art der genutzten Kommunikationskanäle **Instagram, PEC, Internetseite, Facebook, Email, Telefon, Post**
(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 **1) Compilazione questionari di soddisfazione online/Ausfüllen von Online-Fragebögen zur Zufriedenheit 2) possibilità di pagamento tramite sistema Pago PA / Zahlungsmöglichkeit über das System Pago PA**

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 **Ja**
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen **1**
Aktualisierungsabstände **jährlich**
Rechnungslegung Qualitätsstandard **Ja**
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard **Ja**
Bericht Verbesserungsprojekte **UPD_Allegato Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf**

Newsletter
Newsletter vorhanden **Ja**
Wie oft? (angeben) **anderes**

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	5
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	3
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	Nein
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Ja
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	nach Bereich
Art	Persone con disabilità
Bereiche spezifizieren	jährlich
Wie oft?	La somministrazione dei questionari di
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	soddisfazione è avvenuta nel 2024 e hanno
Anzahl Befragte/Nutzer	partecipato 123 utenti e 193 familiari / legali
	rappresentanti. Nel 2025 avvio di un progetto
	pilota.
	Die Zufriedenheitsfragebögen wurden im Jahr
	2024 durchgeführt, an denen 123 Nutzer
	sowie 193 Familienangehörige/gesetzliche
	Vertreter teilnahmen. Im Jahr 2025 Start
	eines Pilotprojekts
	1-5 (1: molto insoddisfatto, 5: molto
	soddisfatto) / 1-5 (1: sehr unzufrieden, 5:
	sehr zufrieden)
Benutzte Bewertungsskala	Dati/Daten 2024 - RESIDENZIALI
(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich	/STATIONÄRE DIENSTE utenti/Nutzer: 4,08;
zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1	famigliari/legali
- 10)	rappresentanti/Familienangehörige/
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei	gesetzliche Vertreter: 3,86
Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen	CENTRI DIURNI SOCIOPEDAGOGICI /
angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich	SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN
zufrieden)	utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali
	rappresentanti/Familienangehörige/
	gesetzliche Vertreter: 3,99 SERVIZI DI
	OCCUPAZIONE /RIABILITAZIONE
	LAVORATIVA/ DIENSTE ZUR
	ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION
	utenti/Nutzer:3,94; famigliari/legali
	rappresentanti /Familienangehörige/
	gesetzliche Vertreter: 4,04
	RESIDENZIALI/STATIONÄRE DIENSTE 2022-
	>utenti/Nutzer:4,53 famigliari/legali
	rappresentanti/Familienangehörige/
	gesetzliche Vertreter:3,94 2023-utenti
	/Nutzer:4,52 famigliari/legali rappresentanti/
	Familienangehörige/ gesetzliche
	Vertreter:3,72.
	2024-utenti/Nutzer:4,08;famigliari/legali
	rappresentanti /Familienangehörige/
	gesetzliche Vertreter: 3,86
	SEMIRESIDENZIALI 2022->utenti/Nutzer:
	4,41;famigliari/legali rappresentanti
	/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter:
	4,21 CENTRI DIURNI/ SOZIAPÄDAGOGISCHE
	TAGESSTÄTTEN 2023->utenti/Nutzer: 4,44;
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit	
(sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre	
angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017	
- 8,4)	

famigliari /legali rappresentanti
 /Familienangehörige/gesetzliche Vertreter:
 3,97 2024-> utenti/Nutzer: 4,08;
 famigliari/legali
 rappresentanti/Familienangehörige/gesetzliche
 Vertreter: 3,99 SERVIZI DI OCCUPAZIONE
 E RIABILITAZIONE LAVORATIVA/ DIENSTE
 ZUR
 ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION
 2023->utenti/Nutzer:4,18; famigliari/legali
 rappresentanti/Familienangehörige/
 gesetzliche Vertreter:4,26 2024
 utenti/Nutzer: 3,94; famigliari/...:4,04.
 UPD_Allegato Tariffe.pdf

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des
 Erbringers
 Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der
 Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

Si veda allegato a "Relazione indagine di
 soddisfazione del Gestore"

Begünstigte Tarife

Tariffe personalizzate in base al DPGP
 30/2000 e succ. modifiche, nei limiti delle
 quote variabili / Individuell berechnete Tarife
 gemäß DLH 30/ 2000 i.g.F im Rahmen der
 variablen Quote

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Nein

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
 vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

Accessibilità fisica da parte dell'utenza in
 situazione di disabilità / Physische
 Zugänglichkeit von Seiten der
 Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % /
 in Prozenten

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Accessibilità multicanale alle informazioni /
 Multikanal-Zugang zu den Informationen – in
 % / in Prozenten

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Tempo massimo di risposta ai reclami (15 giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden (15 Tage) – in giorni / in Tagen
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	13
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Possesso delle qualifiche professionali da parte del personale / Besitz der beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Nein Dienstcharta
Indikator	Indagine qualitativa o quantitativa di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Qualitative oder quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1/anno) / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung Qualitätsstandard	Ja Dienstcharta
Indikator	Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 5/anno in totale fra assemblee famigliari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstnutzer/innen und Angehörigen (mindestens 5 Mal pro Jahr)

zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des Dienstbeirates – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Soddisfatte richieste somministrazione di diete personalizzate / Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
-----------	---

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die HACCP – Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
-----------	--

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Settore semiresidenziale: n. ore e giorni di apertura del servizio (almeno 33 ore la settimana dal lunedì al venerdì in base al calendario annuale) / Teilstationäre Dienste: Anzahl der Öffnungstage und -stunden des Dienstes (mindestens 33 Stunden pro Woche von Montag bis Freitag gemäß dem Jahreskalender)– in % / in Prozenten
-----------	---

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	

Indikator	Settore semiresidenziale: progetti educativi individualizzati per utente nei 12 mesi (almeno 1/anno) / Teilstationäre Dienste: individuelle pädagogische Projekte, die im Zeitraum eines Jahres pro Nutzer/in ausgearbeitet werden (mindestens 1 Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
-----------	---

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Settore semiresidenziale: svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni lavorativi/ Teilstationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Settore semiresidenziale: pagamento dell'indennità riabilitativa occupazionale entro la fine del mese successivo / Teilstationäre Dienste: Auszahlung der Rehabilitations- und Beschäftigungszulage, innerhalb Ende des Folgemonats – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Settore semiresidenziale - servizio di trasporto (solo in caso impossibilità di provvedervi da parte famiglia): tempo attivazione entro 15 giorni dopo l'ammissione al servizio / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): Aktivierungszeit innerhalb von 15 Tagen nach Beginn der Aufnahme – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Settore semiresidenziale - servizio di trasporto (solo in caso impossibilità di provvedervi da parte famiglia): trasporto quotidiano dal domicilio alla struttura semiresidenziale e ritorno, fatte salve cause di forza maggiore quali scioperi o calamità naturali / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): täglicher Transport vom Wohnort zum teilstationären Dienst und zurück, höherer Gewalt wie Streiks oder Naturkatastrophen ausgenommen – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Settore residenziale: ore di apertura del servizio stabilite per ogni tipologia di struttura durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) / Stationäre Dienste : Anzahl der Öffnungszeiten des Dienstes für jede Art von Einrichtung, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Settore residenziale: progetti educativi individualizzati per utente nei 12 mesi (almeno 1/anno) / Stationäre Dienste: individuelle pädagogische Projekte, die im Zeitraum eines Jahres pro Nutzer/in ausgearbeitet werden (mindestens 1 Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Settore residenziale : svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni lavorativi/ Stationäre Dienste : Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen – in giorni / in Tagen
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
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
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

digital

Nein

von 0 bis 15 Tagen

13

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

2

**si veda relazione allegata / Siehe den
beigefügten Bericht**

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

Relazione reclami 2025.pdf

20/04/2026