

## Jährliche Prüfung und Monitoring der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2017-31.12.2017)

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

### ZUGÄNGLICHKEIT

#### Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die  
Abwicklung von Verwaltungs- und  
Handelstätigkeiten

|            |                       |
|------------|-----------------------|
| Montag     | <b>morgens</b>        |
| Dienstag   | <b>ganztags</b>       |
| Mittwoch   | <b>nachmittags</b>    |
| Donnerstag | <b>nachmittags</b>    |
| Freitag    | <b>morgens</b>        |
| Samstag    | <b>nicht geöffnet</b> |
| Sonntag    | <b>nicht geöffnet</b> |

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

#### Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die  
Abwicklung von Verwaltungs- und  
Handelstätigkeiten (Mehrfachoptionen möglich)

|            |                 |
|------------|-----------------|
| Montag     | <b>morgens</b>  |
| Dienstag   | <b>ganztags</b> |
| Mittwoch   | <b>ganztags</b> |
| Donnerstag | <b>ganztags</b> |
| Freitag    | <b>morgens</b>  |
| Samstag    | <b>aktiv</b>    |
| Sonntag    | <b>aktiv</b>    |

Durchschnittliche Wartezeiten an den  
Telefonschaltern (in Min.)

Call center aktiv - Erreichbarkeit mittels Call  
Center **Nein**

Aktive Uhrzeiten

|            |                    |
|------------|--------------------|
| Montag     | <b>nie</b>         |
| Dienstag   | <b>nie</b>         |
| Mittwoch   | <b>nie</b>         |
| Donnerstag | <b>nie</b>         |
| Freitag    | <b>nie</b>         |
| Samstag    | <b>nicht aktiv</b> |
| Sonntag    | <b>nicht aktiv</b> |

Maximale Wartezeiten  
(Informationen und Interactive Voice Responder  
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

#### Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Ja**

Aktive Uhrzeiten

|            |                 |
|------------|-----------------|
| Montag     | <b>ganztags</b> |
| Dienstag   | <b>ganztags</b> |
| Mittwoch   | <b>ganztags</b> |
| Donnerstag | <b>ganztags</b> |
| Freitag    | <b>ganztags</b> |
| Samstag    | <b>aktiv</b>    |
| Sonntag    | <b>aktiv</b>    |

Maximale Wartezeiten  
(Informationen und Interactive Voice Responder  
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

### **ERREICHBARKEIT MITTELS APPS**

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) **Nein**

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle **Fax, Email, Post, PEC, Internetseite, Telefon**

### **Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung**

Vorhandene Strukturen **Rampen  
Anderes**

### **Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln**

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der  
Struktur **Ja**

### **WEB USABILITY**

Klare Aufteilung nach Themenbereichen der  
Webseite **Ja**

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

Anzahl und Art der Dienstleistungen online

Formulare zum Herunterladen **Nein**

Anzeige der Rechnungen online **Nein**

Faq **Nein**

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

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

Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten  
werden pro Sitzung aufgerufen)

Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer

### **KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY**

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

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**

Anzahl der vorhandenen Dienstchartas **1**

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte **1**

Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände **jährlich**

|  |  |
|--|--|
| Angabe Fachstandards   | <b>Ja</b>  |
| Angabe allgemeine Standards  | <b>Ja</b>  |
| Rechnungslegung Qualitätstandard   | <b>Ja</b>  |
| Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard   | <b>Nein</b>  |
| Erklärung der Tariftabelle   | <b>La tariffa è personalizzata in base al DPGP 30/2000 e succ. mod. e int. e varia fino ad un massimo di 42,46 Euro al giorno (1° mese gratuito). Il calcolo della tariffa è di competenza dei distretti sociali.<br/>Der Tarif wird gemäßDPGP30/2000 und nachfolgenden Änderungen angepasst und variiert bis zu einem Höchstbetrag von 42 Euro pro Tag (1. Monat kostenlos). Die Berechnung der Tarfbeteiligung obliegt dem Sozialsprengel.</b> |
| Begünstigte Tarife   |  |
| Newsletter   |  |
| Jährliche Newsletter   | <b>Nein</b>  |
| Transparente Verwaltung  | <b>Nein</b>  |
| Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme  |  |
| Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)  | <b>Nein</b>  |
| Quantitative Customer satisfaction   | <b>Ja</b>  |
| Art  | <b>allgemein</b>   |
| Wie oft?   | <b>jährlich</b>  |
| Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?  | <b>Servizio Casa delle Donne Bolzano:</b>  |
| Anzahl Befragte/Nutzer   | <b>Centro Antiviolenza: dato non disponibile.<br/>Casa delle Donne: 10/25.</b>   |
|  | <b>Frauenhausdienst Bozen:</b>   |
|  | <b>Kontaktstelle gegen Gewalt: Wert nicht verfügbar.<br/>Frauenhaus: 10/25.</b>  |
| Benutzte Bewertungsskala   | <b>1 per niente positiva, 2 poco positiva, 3 abbastanza positiva, 4 positiva, 5 molto positiva.</b>  |
| (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)   | <b>1 überhaupt nicht positiv, 2 wenig positiv, 3 genügend, positiv, 5 sehr positiv.</b>  |
| Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)             | <b>Servizio Casa delle Donne Bolzano:<br/>Centro Antiviolenza: dato non disponibile.<br/>Casa delle Donne: 20% abbastanza positiva, 10%positiva, 70% molto positiva.</b>   |
|  | <b>Frauenhausdienst Bozen:</b>   |
|  | <b>Kontaktstelle gegen Gewalt: Wert nicht verfügbar.<br/>Frauenhaus: 20% genügend, 10%positiv, 70% sehr positiv.</b>   |
| Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4) | <b>Dato non disponibile.<br/>Wert nicht verfügbar.</b>   |

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Kontextindikatoren

Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung )

Videoüberwachung

**Casa delle Donne dotata di due monitor;  
Frauenhaus ausgestattet mit 2 Monitoren**

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

**Ja**

**Accoglienza di emergenza per donne ed evt figli in situazione di violenza; Notaufnahme für Frauen und eventuell Kinder in Gewaltsituationen mit deren Kindern**

### **Kontinuität des Dienstes**

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

**nicht vorhanden**

Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max)

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

**nicht vorhanden**

Zeitdauer der nicht geplanten

Dienstunterbrechungen (min-max)

### **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

**Ja**

AEEGSI/TIQV

Indikator

**Presenza scheda di soddisfazione dell'utente;  
Vorhandensein des Fragebogens für die KlientInnenzufriedenheit**

Vorgesehener Wert

**2**

Erreichter Wert

**2**

Ersatzleistung

**Ja**

Indikator

**Presenza di lista d'attesa;  
Vorhandensein der Warteliste**

Vorgesehener Wert

**1**

Erreichter Wert

**1**

Ersatzleistung

**Ja**

Indikator

**Presenza di personale femminile;  
Anwesenheit von weiblichen Personal (in % - in Prozenten)**

Vorgesehener Wert

**100**

Erreichter Wert

**100**

Ersatzleistung

**Ja**

Indikator

**Presenza Documento Programmatico;  
Vorhandensein des Planungsdokuments**

Vorgesehener Wert

**1**

Erreichter Wert

**1**

Ersatzleistung

**Ja**

|                   |  |
|-------------------|--|
| Indikator         | <b>Presenza tirocinanti;<br/>Anwesenheit von Praktikantinnen</b>   |
| Vorgesehener Wert | <b>3</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>3</b>   |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>  |
| Indikator         | <b>Rispetto degli orari di apertura del Centro<br/>Antiviolenza;<br/>Einhaltung der Öffnungszeiten der<br/>Kontaktstelle gegen Gewalt -(in % - in<br/>Prozenten)</b>   |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>   |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>  |
| Indikator         | <b>Linea di emergenza attiva 24 ore su 24;<br/>Notruflinie rund um die Uhr verfügbar (in % -<br/>in Prozenten)</b>   |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>   |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>  |
| Indikator         | <b>Coinvolgimento delle utenti e dei loro figli alla<br/>vita della struttura abitativa;<br/>Miteinbeziehen der Klientinnen und deren<br/>Kinder in den Alltag der Wohnstruktur (in % -<br/>in Prozenten)</b>      |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>   |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>  |
| Indikator         | <b>Salvaguardia dell'incolumità delle utenti e dei<br/>loro figli nella struttura abitativa;<br/>Wahrung der Unversehrtheit der Klientinnen<br/>und deren Kinder in der Wohnstruktur (in % -<br/>in Prozenten)</b> |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>   |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>  |
| Indikator         | <b>Presenza di volontariato formato;<br/>Anwesenheit ausgebildeter Freiwilliger (in %<br/>- in Prozenten)</b>  |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>   |
| Ersatzleistung    | <b>Ja</b>  |
| Indikator         | <b>Metodologia di lavoro con procedure codificate<br/>da sistema di qualità;<br/>Arbeitsmethodik gemäß des<br/>Qualitätsmanagementsystems (in % - in<br/>Prozenten)</b>  |
| Vorgesehener Wert | <b>100</b>   |
| Erreichter Wert   | <b>100</b>   |



Art (Mehrfachoptionen möglich)  
Andere (angeben welche)

**Zertifizierung nach ISO 9001**  
**Certificazione di qualità - Gestione, su specifiche della committenza, del servizio socio - educativo "Casa delle Donne" - Servizio del Centro Antiviolenza e Servizio Casa Rifugio - Progettazione ed erogazione di corsi di formazione a carattere psico - sociale /IAF 38,37). Führung, nach Angaben des Auftragsgebers, des soziopädagogischen "Frauenhausdienstes": Kontaktstelle gegen Gewalt und Frauenhaus. Design und Durchführung psychosozialbezogener Fortbildungskurse. (AIF 38, 37)**

---

### **Umweltschutz**

---

Projekte

Einschlägige Zertifizierungen **Nein**

Indikatoren Umweltverträglichkeit **Nein**

---

Benchmarking

---

### **VERBRAUCHERSCHUTZ**

---

Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen

Verfahren vorhanden **Ja**

Angabe in der Rechnung **Nein**

Informationen auf der Internetseite **Ja**

---

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen

Anzahl BenutzerInnen **0**

vorhanden **Ja**

Art **auf Papier**

Informationen in der Rechnung **Nein**

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 Tagen**

Anzahl Meldungen im Jahr **0**

Anzahl Beschwerden im Jahr **0**

Anzahl Anregungen im Jahr **0**

---

Beschwerdenbericht

---

06/07/2018