

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

1)ASSB,Comune di Bz,Prov. e le 5 case delle donne confermano la bozza di progetto che definisce le linee guida per la gestione degli appartamenti di transizione per donne in situazione di violenza ed i loro figli. Nello spec.definiscono:obiettivo,tipologia di utenza,modalità di accesso al servizio,criteri per la presa in carico,mansioni del personale incaricato(2^ann.) 2)Org. e attivazione,dal 12/2017,del nuovo servizio"Help for job",rivolto a utenti del Serv.di Assistenza economica/1)Der BSB hat,zusammen mit der Gemeinde Bozen,dem Land und den 5 Frauenhäusern in Südtirol den Projektentwurf bestätigt,mit dem Richtlinien für die Führung der Wohnungen für Frauen in Gewaltsituation und deren Kinder ausgearbeitet wurde.Die Richtlinien definieren:Ziel der Unterbringung in Wohnstrukturen,Nutzertyp, Zugangsmodalitäten,Kriterien zur Aufnahme, Aufgaben des beauftragten Personals.2)Organisation und Aktivierung ab 12/2017 des neuen Angebotes"Help for job" für Empfänger finanzieller Sozialhilfe

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

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

Montag	morgens
Dienstag	morgens
Mittwoch	morgens
Donnerstag	nachmittags
Freitag	morgens
Samstag	nicht geöffnet
Sonntag	nicht geöffnet

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	morgens
Dienstag	morgens
Mittwoch	morgens
Donnerstag	nachmittags
Freitag	morgens

Samstag	aktiv
Sonntag	aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Telefonschaltern (in Min.)	
Call center aktiv - Erreichbarkeit mittels Call Center	Nein
Aktive Uhrzeiten	
Maximale Wartezeiten (Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Jahresdurchschnittliche Wartezeiten	
Erreichbarkeit mittels grüner Nummer	
Verfügbarkeit grüne Nummern	Ja
Aktive Uhrzeiten	
Montag	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	ganztags
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv
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	Post, PEC, Internetseite, Telefon, Fax, Email
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
Vorhandene Strukturen	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
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	Ja
Anzeige der Rechnungen online	
Faq	
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 **Ja**

Dienstcharta
Verfügbarkeit von Dienstchartas
Aktualisierungsabstände **Nein
mehrjährig**

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

Newsletter
Jährliche Newsletter **Nein**

Transparente Verwaltung **Ja**

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group) **Nein**

Quantitative Customer satisfaction
Art **Nein
allgemein**
Wie oft? **jährlich**

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Kontextindikatoren ***Almeno 10H formazione/supervisione per op. area socioped. all'anno.2017 garantite 40H di formazione/superv. per ass.soc e 36H educatore delle sedi distr.*Valutazione formazione/superv. offerta=valore atteso:almeno 3;val.ragg.:4,2(scala=1:molto sodd.-5:molto sodd.) *Sodd. personale delle sedi distr.=valore atteso:almeno 3;val.ragg.:3,6(scala=1:molto sodd.-5:molto sodd.)*Partecipazione pers. delle sedi distr. alle plenarie(%)=val.atteso:almeno 50%;val.ragg.:73,2%/*Mindestens 10 Stunden Ausbildung/Supervision pro Jahr für sozialpädagogische Kräfte.Für 2017 40 Stunden Ausb./Superv.für Sozialassistenten und 36 Stunden Ausb./Superv.für Erzieher am Sozialsprengel *Bewertung des Kurs-/Supervisionsangebotes=erw. Wert: min.3;erreicht:4,2(Skala=1:sehr unzufrieden,5:sehr zufrieden) *Zufriedenheit der Sprengelsitze=erw. Wert:min.3;erreicht:3,6(Skala=1:sehr unzufrieden,5:sehr zufrieden) *Teilnahme am Plenum des Personals an Sprengelsitzen(%)=erw. Wert:min. 50%;erreichte:73,2%**

Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB -

Mülltrennung)

Videüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Nein

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

Nein

AEEGSI/TIQV

Qualitätszertifizierungen

Umweltschutz

Projekte

Einschlägige Zertifizierungen

Indikatoren Umweltverträglichkeit

Benchmarking

VERBRAUCHERSCHUTZ

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

Verfahren vorhanden

Nein

Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen

Anzahl BenutzerInnen

0

vorhanden

Ja

Art

EDV

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

von 0 bis 15 Tagen

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

24

Anzahl Meldungen im Jahr

102

(spezifizieren)

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

Anzahl Beschwerden im Jahr

5

(spezifizieren)

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

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

RELAZIONE RECLAMI _PDF(M700634428).pdf

03/09/2018