

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

Riorganizzato il servizio Emergenza Freddo per le persone senza dimora / Neuauflage des Dienstes für obdachlose Menschen bei Kältenotstand

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	morgens
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	morgens
Freitag	morgens
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht 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 **Nein**

Aktive Uhrzeiten

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, Fax, Email, Telefon, PEC, Internetseite

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

Vorhandene Strukturen	Aufzüge Rampen Anderes gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
-----------------------	--

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	Nein
Aktualisierungsabstände	mehrfährig

Angabe Fachstandards

Nein

Angabe allgemeine Standards

Nein

Rechnungslegung Qualitätstandard

Nein

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
Wie oft?

Nein
nach Bereich
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)

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Ja

Pronto Intervento Sociale h24 (0471 402 388): numero attivo 24/, gestito dall'Associazione Volontarius e sostenuto dalla PAB. Dà informazioni su tutti i servizi dell'inclusione sociale, compresi quelli di ASSB. / Sozialer Notdienst um die Uhr (0471/402388); 24h aktiv, geführt von Volontarius mit der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen. Der Notdienst gibt Auskunft über alle Dienste betreffend die soziale Eingliederung, einschließlich die vom BSB angebotenen.

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)

außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen
zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen
Verfahren vorhanden
Informationen auf der Internetseite

Nein
Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen
Anzahl BenutzerInnen
vorhanden

0
Ja

Art
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

EDV
von 0 bis 15 Tagen

Beschwerdenbericht

03/09/2018