

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

Il 29/06 2017 è stato siglato il nuovo Prot. di Intesa tra ASSB, Int. scolastica ita e Int. scolastica ted, già attivo dal 2010, esteso alla Scuola dell'Infanzia, ita e ted, nell'ottica di anticipare quanto più possibile il lavoro di prevenzione del disagio, attraverso una lettura sempre più precoce dei segnali di rischio e una predisposizione di interventi a sostegno di percorsi scolastici e di crescita positivi. /Am 29. Juni 2017 wurde das neue (in vorheriger Form bereits seit 2010 in Kraft) Einvernehmensprotokoll zwischen dem BSB, und dem deutschen wie auch dem italienischen Schulamt unterzeichnet und auf die deutschen und italienischen Kindergärten ausgeweitet, um so bestmöglich vorbeugend in Problem-Situationen einzuschreiten zum Zweck einer frühzeitigen Erfassung von Risikohinweisen und entsprechender Umsetzung von positiven Unterstützungsmaßnahmen im Schulverlauf und in der Wachstumsphase.

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	ganztags
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	ganztags
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, Internetseite, PEC, Telefon
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
Vorhandene Strukturen	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Aufzüge 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	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 die 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

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
(spezifizieren)

102

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

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

5

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

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

RELAZIONE RECLAMI _PDF(M700634428).pdf

04/09/2018