

2020 KULTUR - Stiftung Stadttheater Konzerthaus Bozen  
**Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste**

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2019-31.12.2019)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

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 Öffnungszeiten **105**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **7**

Sonntag/Feiertag **aktiv**

**Telefonische Erreichbarkeit**

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die  
Abwicklung von Verwaltungs- und  
Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten **105**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **7**

Sonntag/Feiertag **aktiv**

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale **Ja**

Betriebszeiten

Sonntag/Feiertag **aktiv**

**Erreichbarkeit mittels grüner Nummer**

Verfügbarkeit grüne Nummern **Nein**

Aktive Uhrzeiten

**Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung**

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren **Anderes  
Aufzüge  
gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m  
von der Struktur**

**Erreichbarkeit mit öffentlichen  
Verkehrsmitteln**

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

**Erreichbarkeit mit Fahrrädern**

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst **Ja**

**Digitale Erreichbarkeit**

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

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle **Post, Instagram, Telefon, Anderes, Email, PEC,  
Internetseite, Twitter, Facebook**

(anderes angeben) **Wi-Fi**

**Web usability**

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



Benchmarking	<b>Nein</b>
Qualitätszertifizierungen	
Einschlägige Zertifizierungen	
<b>VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	
Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen Verfahren vorhanden	<b>Nein</b>
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen Schalter vorhanden	<b>Ja</b>
Art	<b>auf Papier</b>
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>von 15 bis 20 Tagen</b>
Anzahl Meldungen im Jahr	<b>5</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr	<b>0</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>5</b>
Beschwerdenbericht	