

2020 KULTUR - Stiftung Bozner Schlösser - Schloss Maretsch
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.	3700 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch gekommen sind
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	3700 visitatori paganti, sono esclusi i visitatori non paganti in occasione di eventi a ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Maretsch gekommen sind
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 Öffnungsstunden	40
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	1
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	40
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
	1
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Nein
Betriebszeiten	
Erreichbarkeit mittels grüner Nummer	
Verfügbarkeit grüne Nummern	Nein
Aktive Uhrzeiten	
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
	Aufzüge
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)	Ja
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Telefon, Post, PEC, Email, Internetseite, Facebook

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	15464
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	18583

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Nein
Rechnungslegung Qualitätstandard	Nein
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	4
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	3
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Erklärung der Tariftabelle	€ 5,00 tariffa unica / Einheitspreis
Begünstigte Tarife	Bambini fino ai 14 anni non pagano / Kinder bis 14 Jahre kostenlos

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung	0
Notdienst	
Vorhanden	Nein
Kontinuität des Dienstes	

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveaungabe vorhanden	Nein
Bericht ARERA	

04/05/2020