

2020 KULTUR - Stiftung Bozner Schlösser - Schloss Runkelstein
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.	39677 visitatori paganti, escluso i visitatori in occasione di eventi con ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Runkelstein gekommen sind
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	39677 visitatori paganti, escluso i visitatori in occasione di eventi con ingresso gratuito / zahlende Besucher, ausgenommen sind Besucher, die bei Veranstaltungen mit kostenlosem Eintritt, nach Runkelstein 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	48
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	6
Sonntag/Feiertag	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	48
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	6
Sonntag/Feiertag	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
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, Internetseite, Email, Telefon, Instagram, PEC, 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)	33617
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	43373
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	
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	4
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Erklärung der Tariftabelle	€ 8,00 adulti / Erwachsene € 2,70 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung € 16,00 biglietto famiglia / Familienticket
Begünstigte Tarife	€ 5,50 tariffa ridotta: studenti, over 65, gruppi con min. 10 persone, portatori di handicap / reduzierter Eintrittspreis: Studenten, over 65, Gruppen mit mind. 10 Personen, Menschen mit Behinderung € 2,50 alunni / Schüler € 14,50 supplemento visita guidata per classi / Aufpreis für geführte Besichtigung für Schulklassen

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung	6
Notdienst Vorhanden	Ja

Kontinuität des Dienstes

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	Nein
---	-------------

Bericht ARERA

Benchmarking	Nein
--------------	-------------

Qualitätszertifizierungen

Einschlägige Zertifizierungen	Nein
-------------------------------	-------------

VERBRAUCHERSCHUTZ

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

Verfahren vorhanden	Nein
Angabe der Verfahren in der Rechnung	Nein
Informationen auf der Internetseite	Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	Nein

Informationen in der Rechnung	Nein
Anzahl Meldungen im Jahr	0
Anzahl Beschwerden im Jahr	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0

Beschwerdenbericht

14/07/2020