

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.	<b>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</b>
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	<b>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</b>
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
<b>ZUGÄNGLICHKEIT</b>	
<b>Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)</b>	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	<b>48</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>6</b>
Sonntag/Feiertag	<b>aktiv</b>
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	<b>1</b>
<b>Telefonische Erreichbarkeit</b>	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	<b>48</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>6</b>
Sonntag/Feiertag	<b>aktiv</b>
	<b>1</b>
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	<b>Nein</b>
Betriebszeiten	
<b>Erreichbarkeit mittels grüner Nummer</b>	
Verfügbarkeit grüne Nummern	<b>Nein</b>
Aktive Uhrzeiten	
<b>Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung</b>	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	<b>gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur</b>
<b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	<b>Ja</b>
<b>Erreichbarkeit mit Fahrrädern</b>	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Ja</b>
<b>Digitale Erreichbarkeit</b>	

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	<b>Nein</b>
Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle	<b>Post, Internetseite, Email, Telefon, Instagram, PEC, Facebook</b>
<b>Web usability</b>	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	<b>Ja</b>
Anzahl der Online-Dienstleistungen	
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	
Formulare zum Herunterladen	<b>Ja</b>
Faq	<b>Ja</b>
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	<b>33617</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>43373</b>
<b>KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Nein</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Nein</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
Newsletter	
Newsletter vorhanden	<b>Ja</b>
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>4</b>
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>4</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	<b>Nein</b>
Erklärung der Tariftabelle	<b>€ 8,00 adulti / Erwachsene € 2,70 supplemento visita guidata / Aufpreis für geführte Besichtigung € 16,00 biglietto famiglia / Familienticket</b>
Begünstigte Tarife	<b>€ 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</b>

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung	<b>6</b>
------------------	----------

Notdienst Vorhanden	<b>Ja</b>
------------------------	-----------

Kontinuität des Dienstes	
--------------------------	--

**INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	<b>Nein</b>
---	-------------

Bericht ARERA	
---------------	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

Benchmarking	<b>Nein</b>
--------------	-------------

Qualitätszertifizierungen	
---------------------------	--

Einschlägige Zertifizierungen	<b>Nein</b>
-------------------------------	-------------

**VERBRAUCHERSCHUTZ**

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

Verfahren vorhanden	<b>Nein</b>
Angabe der Verfahren in der Rechnung	<b>Nein</b>
Informationen auf der Internetseite	<b>Nein</b>

---

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	<b>Nein</b>

Informationen in der Rechnung	<b>Nein</b>
Anzahl Meldungen im Jahr	<b>0</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr	<b>0</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>0</b>

---

Beschwerdenbericht

---

14/07/2020