

2019 Aufnahmezentrum für Nicht EU-Bürger/innen (Caritas)
Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2018-31.12.2018)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

Migliorata la possibilità di avere appuntamenti per approfondimento singole situazioni/progetti. Intensificazione del servizio di back office. Servizio docce: maggiore flessibilità, aumentato l'orario - destinatari: richiedenti protezione internazionale. Aumentate le possibilità di incontro/confronto e convivialità per ospiti residenti (prima accoglienza lavoratori-famiglie)./ Bessere Möglichkeiten, Termin zur Vertiefung einzelner Situationen/Projekte zu erlangen. Intensivierung des back office-Dienstes. Duschdienst: mehr Flexibilität, erweiterte Öffnungszeiten – für internationale Schutzsuchende. Bessere Möglichkeiten der Begegnung und des Zusammenseins für die untergebrachten Gäste (erste Aufnahme Arbeitende-Familien)

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden **24**
 Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **5**
 Sonntag/Feiertag **nicht aktiv**

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**

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 **Rampen
 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 **Telefon, Email, Internetseite, Post**

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen

Beschreibung der Online-Dienstleistungen **informazioni sui servizi, download documenti / Informationen über die Dienste, Dokumente herunterladen**

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Nein**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht **Ja**

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen **1/4**

Aktualisierungsabstände **jährlich**

Rechnungslegung Qualitätstandard **Ja**

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard **Ja**

Newsletter

Newsletter vorhanden **Nein**
Wie oft? (angeben) **wöchentlich**

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) **Ja**

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art **Ja**
Bereiche spezifizieren **nach Bereich**
Consulenza, docce, famiglia, casa albergo / Beratung, Duschen, Familien, Wohnheim

| | |
|--|---|
| Wie oft? | jährlich |
| Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt? | 35/100 |
| Anzahl Befragte/Nutzer | |
| Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10) | 1) non soddisfacente; 2) poco soddisfacente; 3) buono; 4) più che buono; 5) ottimo 1) unzufrieden; 2) ziemlich unzufrieden; 3) zufrieden; 4) mehr als zufrieden; 5) sehr zufrieden |

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung **14**

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Ja

**primo soccorso, allerta forze dell'ordine /
Erstehilfe, Alarm der Polizeikräfte**

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen **0**

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen **1**

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden **Ja**

Bericht ARERA

Indikator

interventi di sensibilizzazione - due eventi l'anno indirizzati a cittadinanza e istituzioni / Sensibilisierungsmassnahmen – Zwei Ereignisse im Jahr gerichtet an Bürger und Institutionen (in percentuale/ in Prozenten)

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

50

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

presidio servizio - presenza in struttura di personale 24/24h / Dienstausschuss – Anwesenheit des Personals 24 Stunden – Dienst (in percentuale/in Prozenten)

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Accoglienza ostello notturno - Dal lunedì al sabato accesso dalle ore 19.00 fino alle ore 08.00 del giorno successivo. Domenica e festivi accesso a partire dalle ore 16.00
Aufnahme im Wohnheim – von Montag bis Samstag von 19:00 Uhr bis 8:00 Uhr des nächsten Tages.
Sonntag und Feiertage ab 16:00 Uhr

(in percentuale/in Prozenten)

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Ja
Dienstcharta

Indikator

**Accoglienza ostello notturno - Fornitura kit igiene personale e letto, cambio biancheria letto, servizio lavanderia, pulizia quotidiana (stanze, bagni, corridoi)/
Aufnahme im Wohnheim – Versorgung mit Hygieneartikeln und Bettbezug, Wechsel der Bettbezüge, Wäschedienst, täglicher Reinigungsdienst (Zimmer, Bad, Gang)**
(in percentuale/in Prozenten)

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Ja
Dienstcharta

Indikator

**Accoglienza ostello notturno - numero utenti: 12 uomini e 8 donne.
(In accordo con i servizi per un periodo i posti disponibili sono stati 14 uomini e 6 donne)
Aufnahme im Wohnheim – Anzahl Nutzer: 12 Männer und 8 Frauen. (In Übereinstimmung mit den Diensten, für einen Zeitraum, waren die verfügbaren Plätze: 14 für Männer und 6 für Frauen)**
(in percentuale/in Prozenten)

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Ja
Dienstcharta

Indikator

**Servizi di bassa soglia - Docce per esterni - Lunedì, mercoledì, venerdì e sabato, dalle ore 16.30 alle ore 18.30; ultimo accesso ore 18.00 – su prenotazione nei giorni di erogazione del servizio
Unterschwellige Dienste – Duschen für externe Personen – Montag, Mittwoch, Freitag und Samstag von 16:30 Uhr bis 18:30 Uhr; letzter Eintritt, in den dienstoffenen Tagen auf Vormerkung, 18:00 Uhr**
(in percentuale/in Prozenten)

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

100
100
Ja
Dienstcharta

Indikator

Servizi di bassa soglia - Docce per richiedenti protezione internazionale - Domenica dalle ore 10.00 alle ore 14.00 con tessera di accesso fornita dal servizio consulenza profughi (visto il grande afflusso l'accesso al servizio è stato

**anticipato alle 9.00)/
Unterschwellige Dienste – Duschen für
Antragsteller auf internationalen Schutz –
Sonntags von 10:00 Uhr bis 14:00 Uhr mit der
Karte des Flüchtlingsberatungsdienstes (bei
großem Besucherandrang wurde der Zugang
zu dem Dienst auf 9.00 Uhr vorgezogen)
(in percentuale/in Prozenten)**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Ja
Dienstcharta**

Indikator

**Servizi di bassa soglia - servizio deposito
bagagli e domiciliazione postale - Dal lunedì al
venerdì dalle ore 08.00 alle ore 10.00
(deposito bagagli fino ad un massimo di 6
mesi)
Unterschwellige Dienste – Gepäckablage und
Post-Zustellungsadresse – von Montag bis
Freitag zwischen 8:00 Uhr und 10:00 Uhr
(Gepäckablage maximal 6 Monate) –
(in percentuale/in Prozenten)**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Ja
Dienstcharta**

Indikator

**Servizio di consulenza - Dal lunedì al venerdì
dalle ore 08.00 alle ore 12.00 (chiusura uffici).
Martedì (su appuntamento) e giovedì anche
dalle ore 14.00 alle ore 16.00 (chiusura uffici).
Servizio tramite prenotazione numerico
giornaliero eliminacode./
Beratungsdienst – Von Montag bis Freitag von
8:00 Uhr bis 12:00 Uhr (Büroschluss).
Dienstag (nach Terminvereinbarung) und
Donnerstag auch am Nachmittag zwischen
14:30 und 17:00 Uhr (Büroschluss). Dienst
wird mit Wartenummernautomat angeboten.
(in percentuale/in Prozenten)**

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Ja
Dienstcharta**

Indikator

**Accoglienza famiglie in emergenza sociale -
Disponibilità di 5 alloggi arredati: con quattro
letti, due armadi, un tavolo da cucina, quattro
sedie, bagno arredato e funzionante.
Alloggio gratuito./
Aufnahme von Familien im Notstand – Zur
Verfügung stehen 5 Einzimmerwohnungen: mit
4 Betten, 4 Stühle, Bad mit Einrichtung. Unterkunft steht
unentgeltlich zur Verfügung.**

(in percentuale/in Prozenten)

| | |
|-------------------|---------------------|
| Vorgesehener Wert | 100 |
| Erreichter Wert | 100 |
| Ersatzleistung | Ja |
| Qualitätsstandard | Dienstcharta |

| | |
|-----------|--|
| Indikator | Accoglienza famiglie in emergenza sociale - fornitura kit igiene personale, fornitura set cucina, fornitura kit pulizia ambienti, servizio lavanderia (su richiesta a pagamento 1€) , possibilità di cucinare./ Aufnahme von Familien im Notstand – Versorgung mit Hygieneartikeln, Küchenutensilien, Putzutensilien, Waschsalonidienst (Auf Anfrage, gegen Bezahlung 1€), Kochmöglichkeit. (in percentuale/in Prozenten) |
|-----------|--|

| | |
|-------------------|---------------------|
| Vorgesehener Wert | 100 |
| Erreichter Wert | 100 |
| Ersatzleistung | Ja |
| Qualitätsstandard | Dienstcharta |

| | |
|-----------|---|
| Indikator | Pasto serale - 30 cene gratuite presso mensa S. Chiara Caritas/ Abendessen – 30 kostenlose Abendessen bei der Mensa Caritas S. Klara (in percentuale/in Prozenten) |
|-----------|---|

| | |
|-------------------|---------------------|
| Vorgesehener Wert | 100 |
| Erreichter Wert | 100 |
| Ersatzleistung | Ja |
| Qualitätsstandard | Dienstcharta |

| | |
|-----------|---|
| Indikator | Prima accoglienza per lavoratori - 30 stanze da due letti per complessivi 60 posti, con bagno funzionante. Stanza arredata con armadio, comodino, sedie, attaccapanni. Fornitura all'entrata di lenzuola, coperta, coprimaterasso./ Erstaufnahme für Personen mit Arbeitsvertrag – 30 Unterkünfte mit zwei Betten, insgesamt 60 Betten, mit Bad. Möblierte Zimmer mit Kasten, Nachttisch, Stühlen und Garderobenständer. Ausgabe des Bettzeugs am Eingang, Decke und Matratzen-Schonbezug. (in percentuale/in Prozenten) |
|-----------|---|

| | |
|-------------------|---------------------|
| Vorgesehener Wert | 100 |
| Erreichter Wert | 100 |
| Ersatzleistung | Ja |
| Qualitätsstandard | Dienstcharta |

| | |
|-----------|--|
| Indikator | Prima accoglienza per lavoratori - possibilità di cucinare, servizio di lavanderia (a |
|-----------|--|

| | |
|--------------|-------------|
| Benchmarking | Nein |
|--------------|-------------|

| | |
|---------------------------|--|
| Qualitätszertifizierungen | |
|---------------------------|--|

| | |
|-------------------------------|--|
| Einschlägige Zertifizierungen | |
|-------------------------------|--|

VERBRAUCHERSCHUTZ

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

Ja

Angabe der Verfahren in der Rechnung

Nein

Informationen auf der Internetseite

Ja

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen

Schalter vorhanden

Ja

Art

auf Papier

Informationen in der Rechnung

Nein

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

von 15 bis 20 Tagen

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

5

Anzahl Meldungen im Jahr

0

Anzahl Beschwerden im Jahr

0

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

22/07/2019