

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?	<b>jährlich</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>35/100</b>
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)	<b>1) non soddisfacente; 2) poco soddisfacente; 3) buono; 4) più che buono; 5) ottimo</b> <b>1) unzufrieden; 2) ziemlich unzufrieden; 3) zufrieden; 4) mehr als zufrieden; 5) sehr zufrieden</b>

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, Waschsalandienst (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	<b>Nein</b>
--------------	-------------

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