

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2020-31.12.2020)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres **263000**

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 **22**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **5**

Sonntag/Feiertag **nicht aktiv**

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern
vor Ort (in Min.) **0**

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**

0

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale **Ja**

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb **168**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **7**

Sonntag/Feiertag **aktiv**

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev.
Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Ja**

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb **168**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **7**

Sonntag/Feiertag **aktiv**

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev.
Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren **gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m
von der Struktur
Rampen
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
Anzahl der Anwendungen	4
Beschreibung der Anwendungen	Attivate 2018 le app EasyPark e myCicero, nel 2019 la app Sunhill e nel 2020 Telepass: basta scaricare l'applicazione, registrarsi e collegare un sistema di pagamento a scelta. Attivando la geo-localizzazione le app trovano in automatico la zona del parcheggio e applicano la tariffa corretta. Se invece non si vuole attivare la geo-localizzazione, bisogna inserire il codice della zona. Bisogna esporre sul parabrezza il tagliando della app utilizzata / Ab 2018 sind die Apps EasyPark und myCicero in Funktion, ab 2019 die app Sunhill und ab 2020 Telepass : Nach dem Herunterladen muss man sich registrieren und eine beliebige Zahlungsart auswählen. Wenn man die Ortungsfunktion aktiviert, erkennen die Apps automatisch den Standort und wenden die korrekten Parkgebühren für die jeweilige Parkzone an. Wenn man die Ortungsfunktion nicht aktivieren möchte, muss man den Zonen-Kode eingeben. Wichtig ist, die Park-Vignette der verwendeten App sichtbar hinter der Windschutzscheibe aufzulegen.

Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Facebook, Email, Telefon, Internetseite, Post, PEC
(anderes angeben)	

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	2
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	Form per invio reclami - portale clienti per fatture abbonamenti parcheggi/Form für Einreichen von Beschwerden - Kundenportal für Parkplatz-Rechnungen und Abonnements.
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	21782
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	28940

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	wöchentlich
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	3
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
Art	allgemein
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	campionamento rappresentativo / rappresentative Stichprobennahme
Anzahl Befragte/Nutzer	800 persone residenti o domiciliate a Bolzano / 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	per nulla soddisfatto/gar nicht zufrieden poco soddisfatto/ wenig zufrieden abbastanza soddisfatto/ ziemlich zufrieden molto soddisfatto/sehr zufrieden non sa, non risponde/ weiß nicht, antwortet nicht
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	somma abbastanza e molto soddisfatto in % 71,2 %/ Summe ziemlich zufrieden bzw. sehr zufrieden
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	2018 - 75,6 / 2019 - 66,8 / 2020 - 71,2
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	Tariffe dei parcheggi in struttura/Tarife Parkhäuser und Tiefgaragen: https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura Tariffe delle zone blu/ Tarife Kurzparkzonen : https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu

Begünstigte Tarife

Per i parcheggi in struttura sono previsti abbonamenti a tariffa agevolata per i residenti delle zone colorate di riferimento. (vedi link tariffe / Für die Parkhäuser und Tiefgaragen sind Abonnements zu ermäßigten Tarifen für die in der jeweiligen Zone wohnhaften Personen vorgesehen. (Siehe link Tarife)

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

4

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Ja

Pronto intervento per problemi a impianti tecnologici e a impianti di gestione ingressi/Notfalldienst bei Problemen mit technischen Infrastrukturen und Zufahrtsregelungssystemen

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

23

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

Consegna di un preventivo, offerta economica/Aushändigung eines Kostenvoranschlags/ Angebots (in giorni - in Tagen)

Vorgesehener Wert

20

Erreichter Wert

5

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Attivazione abbonamento / Aktivierung eines Abonnements (in giorni - in Tagen)

Vorgesehener Wert

5

Erreichter Wert

1

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti (IN GIORNI) / Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen (in Tagen)

Vorgesehener Wert

20

Erreichter Wert

4

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking	Nein
Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung nach ISO 9001, andere (angeben welche)
Art anderer Zertifizierungen	OHSAS 18001
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	Ja
--------------------	-----------

Art	digital
Informationen in der Rechnung	Ja
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 0 bis 15 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	4
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	6
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	32
Anzahl Anregungen im Jahr	0

Beschwerdenbericht

04/05/2021