

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.	13584
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	
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.)	
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht 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	30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	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) Anzahl der Anwendungen Beschreibung der Anwendungen	Nein
--	-------------

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

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen	1
------------------------------------	----------

Beschreibung der Online-Dienstleistungen	form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
--	--

Formulare zum Herunterladen	Ja
-----------------------------	-----------

Faq	Ja
-----	-----------

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	215
--	------------

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	422
---	------------

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
---	-------------

Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen Aktualisierungsabstände Rechnungslegung Qualitätstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte	Ja 1/1 jährlich Ja Nein
--	--

Newsletter Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben)	Nein
--	-------------

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	1
---	----------

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
--	----------

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

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art	Ja allgemein
--	-------------------------------

Bereiche spezifizieren

Wie oft?

Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?

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)

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

jährlich

**campionamento rappresentativo/
repräsentative Stichprobennahme**

900 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen 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

somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale

Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent

96,1%

2017-93,5% / 2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1%

**<https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni>
<https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif>**

Begünstigte Tarife

no/nein

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

0

Notdienst

Vorhanden

Ja

Art des Notdienstes angeben

Per emergenze servizio fognature/Im Notfall Abwasserdienst

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

Parere sul progetto fognatura/ Gutachten zum Abwasserprojekt (in giorni - in Tagen)

Vorgesehener Wert

7

Erreichter Wert

5

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator	Parere in merito al rilascio del certificato di abitabilità/ Gutachten zur Ausstellung der Bewohnbarkeitsbescheinigung (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	7
Erreichter Wert	7
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati / Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen Terminvereinbarungen (in minuti - in Minuten)
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/ Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Tempo di reazione medio alla richiesta di intervento sulla rete fognaria bianca e nera./ Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei einer Anfrage zur Behebung eines Problems am Kanalisationsnetz (Weiß- und Schwarzwasser) (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	1
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Tempo di attesa medio presso l'ufficio fognature./ Durchschnittliche Wartezeit beim Büro vom Abwasserdienst (in minuti - in Minuten)
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Ersatzleistung	Nein
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

Benchmarking **Nein**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich) **Zertifizierung nach ISO 9001, Zertifizierung nach ISO 14000, 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
Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite

Nein
Nein
Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

Ja

Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)
Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)
Anzahl Anregungen im Jahr

digital
Nein
von 0 bis 15 Tagen
3
12
17
0

Beschwerdenbericht

10/05/2021