

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. **58824**

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.) **solo su appuntamento causa covid**

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**

0,18

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)	Ja
Anzahl der Anwendungen	1
Beschreibung der Anwendungen	App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informationen über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Post, Email, Internetseite, PEC, Telefon, Facebook
(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/ Form für Einsendung der Reklamationen portale clienti per visualizzare bollette tariffa rifiuti e svuotamenti bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entleerungen der Restmülltonnen
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	51767
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	84700
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Nein
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	wöchentlich
Anzahl der durchgeführten	10

Informationskampagnen

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	jährlich
Wie oft?	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	800 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen
Anzahl Befragte/Nutzer	per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	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 soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale
	Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten
	92,6%
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6%
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	Statistiche segnalazioni e reclami SEAB
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	2020_per pubblicazione_it.pdf
Erklärung der Tariftabelle	www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte

Begünstigte Tarife	agevolazione tariffaria per over 65enni. volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni
--------------------	--

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung	1
Notdienst	
Vorhanden	Nein
Art des Notdienstes angeben	
Kontinuität des Dienstes	

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	53
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveaueingabe vorhanden	Ja
---	-----------

Bericht ARERA

Indikator	Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)
Vorgesehener Wert	6
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	30
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	20
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/ Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	2
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
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 **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 **3**
(Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr **101**
(spezifizieren)
Anzahl Beschwerden im Jahr **258**
(spezifizieren)
Anzahl Anregungen im Jahr **0**

Beschwerdenbericht

10/05/2021