

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	7640
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	Nel 2019 è stato implementato un sistema per la realizzazione di programmi di integrazione sociale a favore di utenti AES e persone richiedenti protezione internazionale (combinato disposto artt. 19 e 35 del DPGP 30/2000 e succ. mod.). Il sistema, nel corso del 2020, è stato messo a regime e, nonostante le difficoltà derivanti dall'emergenza sanitaria, sono stati attivati progetti occupazionali/inserimenti lavorativi anche se in misura minore rispetto a quanto pianificato /Im Jahr 2019 wurde ein System zur Umsetzung von Programmen zur sozialen Integration zugunsten von FSH-Nutzern und Personen, die um internationalen Schutz ansuchen, implementiert (in Verbindung mit den Artikeln 19 und 35 des DPGP 30/2000 und nachfolgenden Änderungen). Das System wurde im Laufe des Jahres 2020 voll funktionsfähig gemacht und trotz der Schwierigkeiten, die sich aus dem Gesundheitsnotstand ergaben, wurden Beschäftigungs-/Arbeitsvermittlungsprojekte aktiviert, wenn auch in geringerem Umfang als geplant.
ZUGÄNLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	28,30
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	28,30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja

Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	28,30
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	Nein
-----------------------------	-------------

Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	
Sonntag/Feiertag	
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 Rampen Anderes
---	--

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
--	-----------

Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	Nein
---	-------------

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Ja
Anzahl der Anwendungen	1
Beschreibung der Anwendungen	L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB

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

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Nein
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	146430
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	399113

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-

ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -
Sozialbilanz/-bericht

Ja

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Nein

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte
Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände

Rechnungslegung Qualitätsstandard

Nein

Jährlicher Plan zur Verbesserung der
Qualitätsstandard

Nein

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden

Ja

Wie oft? (angeben)

anderes

Anzahl der durchgeführten

Informationskampagnen

2

Anzahl der veröffentlichten

Informationsbroschüren

1

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt
(Beispiel: focus group)

Nein

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt
Art

Nein

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

Begünstigte Tarife

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Nein

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen **0**

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe **Ja**
vorhanden

Bericht ARERA

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

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking **Ja**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)
Art anderer Zertifizierungen

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
Informationen auf der Internetseite

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)

digital
Nein
von 0 bis 15 Tagen

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifizieren)

40
si veda relazione allegata / Siehe den
beigefügten Bericht

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

0

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

Relazione reclami 2020.pdf

28/04/2021