

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.	no sportello - kein Schalterdienst
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	no sportello - kein Schalterdienst
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	27
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	no sportello - kein Schalterdienst
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	centralino 27 ore, uffici interni 38 ore, reperibili h 24 su impianti e servizi esterni / Telefonzentrale 27 St., interne Büros 38 St., Bereitschaftsdienst 24 St. am Tag für Anlagen und externe Dienste
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5 uffici, 7 reperibili / 5 Büros, 7 Bereitschaftsdienst
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv no sportello / kein Schalterdienst
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Nein
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	
Sonntag/Feiertag	
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
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Nein
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)	PEC, Facebook, Anderes, Email, Twitter, Post, Telefon youtube
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	2
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	servizi con login per utenti (Comuni e aziende): - dati rifiuti conferiti per tipologie e impianto - dati fosse settiche svuotate e pulite Dienste mit Login für Kunden (Gemeinden und Betriebe) - Daten bezüglich gelieferte Abfallsorte und entsprechender Entsorgungsanlage - Daten der gereinigten und entleerten Klärgruben
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	24900
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	63000
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Ja
Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen Aktualisierungsabstände Rechnungslegung Qualitätstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte	Ja 1 mehrjährig Ja Nein
Newsletter Newsletter vorhanden	Nein

Wie oft? (angeben)	
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	0
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	1
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Art	
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	Vedi sito istituzionale tabelle prezzi servizi / siehe institutionellen Internetseiten unter Dienstleistungen - Preise
Begünstigte Tarife	no/nein
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Videoüberwachung	9
Notdienst	
Vorhanden	Ja
Art des Notdienstes angeben	Servizio reperibilità su tutti gli impianti e settore reti / Bereitschaftsdienst auf alle Anlagen und Kanaldienst
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	0
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	Ja
Bericht ARERA	
Indikator	Abbattimento BOD5 sui depuratori in % / Abbau BSB5 auf Kläranlagen in %
Vorgesehener Wert	98
Erreichter Wert	99

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Ja
Dienstcharta

Indikator

**Abbattimento COD sui depuratori in % /
Abbau CSB auf Kläranlagen in %**

Vorgesehener Wert

95

Erreichter Wert

97

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

**Abbattimento Ntot sui depuratori in % /
Abbau Nges auf Kläranlagen in %**

Vorgesehener Wert

75

Erreichter Wert

89

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

**sforamento limiti semiorarie emissioni
termovalorizzatore / Überschreitung der
Emissionsparameter (Halbstündliche
Mittelwerte) der Müllverwertungsanlage**

Vorgesehener Wert

<400

Erreichter Wert

2 solo CO / nur CO

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

Benchmarking **Nein**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich) **Zertifizierung nach ISO 9001, andere
(angeben welche), Zertifizierung nach ISO
14000**

Art anderer Zertifizierungen **ISO 17025 (Laboratori), modello UNI INAIL
sicurezza sul lavoro / ISO 17025 (Labors),
Modell UNI INAIL Sicherheit am Arbeitsplatz**

Einschlägige Zertifizierungen **Ja**

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

Nein

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

von 15 bis 20 Tagen

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

Anzahl Meldungen im Jahr

0

(spezifizieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr

0

(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

29/06/2021