

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.	104.659
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	Passeggeri in notevole calo causa pandemia da Covid 19 / Starker Rückgang von Fahrgästen aufgrund der Corona Pandemie.
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	dalle 79 alle 84,5
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	7
Sonntag/Feiertag	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	dalle 79 alle 84,5
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	7
Sonntag/Feiertag	aktiv
	0
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	dalle 79 alle 84,5
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	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	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Rampen

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)	Nein
Anzahl der Anwendungen	
Beschreibung der Anwendungen	

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

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)	
--	--

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

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

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

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	Nein
Wie oft? (angeben)	

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	
---	--

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	
--	--

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

La Fun. è integrata nel sistema tariffario della PAB. Per ogni titolo di viaggio è fissata la relativa tariffa di compensazione, stabilita con decr. n. 21454/2017 dell'Ass. alla Mobilità, calcolata su una tariffa chilometrica moltiplicata per i chilometri tariffari convenzionali. Dai dati forniti dalla PAB gli utenti versano ca. il 21% delle tariffe stabilite. Il reg. della PAB prevede inoltre il trasporto gratuito di minori, portatori di handicap e di persone over 75./Die Kohlerer Bahn ist Teil des Verkehrsverbundes des Landes Südtirol. Der Fahrpreis wird aufgrund der gefahrenen Kilometer laut Landesliniennetz und den Kilometer-Tarifen berechnet. Die Tarife bzw. Ausgleichszahlungen wurden mit Dekret Nr. 21454/2017 des Landesrates für Mobilität festgelegt. Aus den Daten des Landes werden 21% der Tarife von den Benutzern gedeckt. Das Reglement des Landes sieht zudem vor, dass Minderjährige, Behinderten und over-75jäh. Personen kostenlos fahren dürfen.

Begünstigte Tarife

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

4

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Ja

Salvataggio passeggeri / Rettung von Fahrgästen

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveaungabe

Nein

vorhanden

Bericht ARERA

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Nein

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	

Benchmarking	Nein
--------------	-------------

Qualitätszertifizierungen	
Art (Mehrfachoptionen möglich)	
Art anderer Zertifizierungen	
Einschlägige Zertifizierungen	

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 0 bis 15 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	1
Anzahl Meldungen im Jahr	3
(spezifizieren)	1
Anzahl Beschwerden im Jahr	1
(spezifizieren)	1
Anzahl Anregungen im Jahr	1
Beschwerdenbericht	

27/04/2021