

## **Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste**

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2023-31.12.2023)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

**391.976**

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.)

**0**

#### **Telefonische Erreichbarkeit**

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

**40**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

**5**

Sonntag/Feiertag

**nicht aktiv**

**0**

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

**Ja**

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

**168**

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

**Ja**

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

**168**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

**7**

Sonntag/Feiertag

**aktiv**

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  
Aufzüge  
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)

Ja

Anzahl der Anwendungen

4

Beschreibung der Anwendungen

**Attivate 2018 le app EasyPark e myCicero, nel 2019 la app Sunhill e nel 2020 Telepass: basta scaricare l'applicazione, registrarsi e collegare un sistema di pagamento a scelta. Attivando la geo-localizzazione le app trovano in automatico la zona del parcheggio e applicano la tariffa corretta. Se invece non si vuole attivare la geo-localizzazione, bisogna inserire il codice della zona. Bisogna esporre sul parabrezza il tagliando della app utilizzata / Ab 2018 sind die Apps EasyPark und myCicero in Funktion, ab 2019 die app Sunhill und ab 2020 Telepass : Nach dem Herunterladen muss man sich registrieren und eine beliebige Zahlungsart auswählen. Wenn man die Ortungsfunktion aktiviert, erkennen die Apps automatisch den Standort und wenden die korrekten Parkgebühren für die jeweilige Parkzone an. Wenn man die Ortungsfunktion nicht aktivieren möchte, muss man den Zonen-Kode eingeben. Wichtig ist, die Park-Vignette der verwendeten App sichtbar hinter der Windschutzscheibe aufzulegen.**

Kommunikationskanäle

**Facebook, Email, Post, Instagram, Internetseite, PEC, Telefon LinkedIn**

Art der genutzten Kommunikationskanäle

(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 - portale clienti per fatture abbonamenti parcheggi/Form für Einreichen von Beschwerden - Kundenportal für Parkplatz-Rechnungen und Abonnements.**

Formulare zum Herunterladen

Ja

Faq

Ja

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

**88145**

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

**93360**

## KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	<b>Nein</b>
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Ja</b>
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	<b>1/1</b>
Aktualisierungabstände	<b>jährlich</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Ja</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	<b>Nein</b>
Newsletter vorhanden	
Wie oft? (angeben)	
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>7</b>
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>1</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	
Art	<b>Ja</b>
Bereiche spezifizieren	<b>allgemein</b>
Wie oft?	<b>jährlich</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>campionamento rappresentativo / rappresentative Stichprobennahme</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<b>800 persone residenti o domiciliate a Bolzano / 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	<b>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 e molto soddisfatto in % Summe ziemlich zufrieden bzw. sehr zufrieden</b>
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	<b>92,1 %</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	<b>2018 - 75,6 / 2019 - 66,8 / 2020 - 71,2 - 2021 / 79,2 - 2022 / 69,9 2023 - 92,1%</b>
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	<b>Tariffe dei parcheggi in struttura/Tarife Parkhäuser und Tiefgaragen: <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura">https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura</a> Tariffe delle zone blu/ Tarife Kurzparkzonen : <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu">https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu</a></b>

Begünstigte Tarife

**Per i parcheggi in struttura sono previsti abbonamenti a tariffa agevolata per i residenti delle zone colorate di riferimento. (vedi link tariffe / Für die Parkhäuser und Tiefgaragen sind Abonnements zu ermäßigten Tarifen für die in der jeweiligen Zone wohnhaften Personen vorgesehen. (Siehe link Tarife)**

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung

**4**

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

**Ja**

**Pronto intervento per problemi a impianti tecnologici e a impianti di gestione ingressi/Notfalldienst bei Problemen mit technischen Infrastrukturen und Zufahrtsregelungssystemen**

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

**2**

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

**0**

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe vorhanden

**Ja**

Bericht ARERA

Indikator

**Consegna di un preventivo, offerta economica/Aushändigung eines Kostenvoranschlags/ Angebots (in giorni - in Tagen)**

**20**

**5**

**Ja**

**Dienstcharta**

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

**Attivazione abbonamento / Aktivierung eines Abonnements (in giorni - in Tagen)**

**5**

**1**

**Ja**

**Dienstcharta**

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätstandard

**Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti (IN GIORNI) / Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen (in Tagen)**

**20**

**6,2**

**Ja**

**Dienstcharta**

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	<b>Nein</b>
Qualitätszertifizierungen	
Art (Mehrfachoptionen möglich)	<b>andere (angeben welche), Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung nach ISO 9001 ISO 45001</b>
Art anderer Zertifizierungen	<b>ISO 45001</b>
Einschlägige Zertifizierungen	<b>Nein</b>
<b>VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	
Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen	
Verfahren vorhanden	<b>Nein</b>
Angabe der Verfahren in der Rechnung	<b>Nein</b>
Informationen auf der Internetseite	<b>Nein</b>
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	<b>Ja</b>
Art	<b>digital</b>
Informationen in der Rechnung	<b>Ja</b>
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>von 0 bis 15 Tagen</b>
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	<b>6</b>
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	<b>3</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	<b>15</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>0</b>
Beschwerdenbericht	