

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	-
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	<p>Nel 2023 tra i diversi obiettivi realizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nell'ambito del progetto "PON Inclusione" sono state affidate le attività di pronto intervento sociale al Terzo Settore e garantiti i relativi servizi - nell'ambito del progetto "LGNetEA (Fami) bis" sono stati sviluppati percorsi di sostegno e supporto / <p>Im Jahr 2023 wurden verschiedene Ziele verwirklicht, unter anderem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - im Rahmen des Projekts " "PON Inklusion" wurden dem Dritten Sektor soziale Soforthilfemaßnahmen anvertraut und die entsprechende Dienste garantiert; - im Rahmen des Projekts "LGNetEA (Fami) bis" wurden Hilfs- und Unterstützungsangebote entwickelt

ZUGÄNGLICHKEIT**Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)**

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	18
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	18
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	18
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	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Anderes 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	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, Instagram, Post, Internetseite, Email, Telefon, Facebook
(anderes angeben)	
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	1
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	Questionario di soddisfazione online / Online-Fragebogen für die Kundenzufriedenheit
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Nein
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	147869
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	434375
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Ja
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Nein

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte
Dienstleistungen
Aktualisierungsabstände
Rechnungslegung Qualitätsstandard
Jährlicher Plan zur Verbesserung der
Qualitätsstandard
Bericht Verbesserungsprojekte

Nein
Nein

Newsletter

Newsletter vorhanden
Wie oft? (angeben)

Ja

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 Dienstniveaungabe
vorhanden

Ja

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 **digital**
Informationen in der Rechnung **Nein**
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 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

27/09/2024