

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. **58826**

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

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.)

4,3

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die
Abwicklung von Verwaltungs- und

Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

30

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

5

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

Ja

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

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

Ja

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

30

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

5

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

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**

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	2
Beschreibung der Anwendungen	App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informationen über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung App Ufrist per prenotare appuntamenti allo sportello clienti per pratiche rifiuti - Ufrist-App zur Terminbuchung an der Kundenschalter für Abfallpraxen
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Email, Telefon, Facebook, Internetseite, Instagram, PEC, Post LinkedIn
(anderes angeben)	
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	21
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	portale clienti per: vis. boll. tariffa rifiuti e sv. bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entl. der Restmülltonnen - Att. ut. sacchi (centro st. -Disd. utenza ig. amb. - Sub. tar. rif. -Riattiv. sped. boll. -Disd. fatt. cartacea -Rip. attr. - Cons. refil sacchetti - Rett. fatt. -Rim. cassonetto -Rim. tessera - Rich. inf. -Agg. cass. netto rifiuti -Asporto rifiuti ingombranti -Att. consegna cass. rifiuti -Att. utenza in condominio -Reclamo gen. - Segn. diss. o -Sost. cass. rifiuti - Sost. tessera -Aktivierung des Sackdienstes (historisches Zentrum) -Kündigung der Nutzer für Umwelthygiene - Übernahme des Abfalltarifs -Reaktivierung des Versandes von Papierrechnungen -Stornierung von Papierrechnungen - Rep. von Geräten -Lief. von Säcken - Entf. von Mülltonnen - Entf. von Karten - Anf. von Inf. - Sperrmüllabfuhr - Freischaltung mit Mülltonnenanlieferung - Freischaltung im Mehrfam. Beanstandung -All. Beschw. - Unz. - Ersatz des Abfalleimers - Ersatz der Karten
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	88415
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche	93360

auf deiner Webseite)

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta	Ja
Verfügbarkeit von Dienstchartas	1/1
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
Aktualisierungabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	Nein
Newsletter vorhanden	
Wie oft? (angeben)	
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	37
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	1
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	
Art	Ja
Bereiche spezifizieren	allgemein
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	campionamento rappresentativo / repräsentative Stichprobennahme
Anzahl Befragte/Nutzer	800 persone residenti e domiciliate a Bolzano / 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / ziehmlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe ziehmlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	96,7% 2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6% 2021-90,0% / 2022-91% / 2023 - 96,7%
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 Erbringlers	Statistiche segnalazioni e reclami SEAB 2020_per pubblicazione_it.pdf
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-

Begünstigte Tarife	agevolazione tariffaria per over 65enni. volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni
--------------------	--

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung	2
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 Dienstniveaueangabe vorhanden	Ja
---	-----------

Bericht ARERA	
---------------	--

Indikator	Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	14
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)
Vorgesehener Wert	6
Erreichter Wert	3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätstandard	Dienstcharta

Indikator	Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	4
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei
-----------	--

	Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	30 non rilevabile Ja Dienstcharta
Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	30 non rilevabile Ja Dienstcharta
Indikator	Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	20 8,2 Ja Dienstcharta
Indikator	Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/ Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	2 si Ja
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
ISO 45001**

Art anderer Zertifizierungen
Einschlägige Zertifizierungen **Nein**

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen

Verfahren vorhanden
Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite **Nein
Nein
Nein**

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen
Schalter vorhanden **Ja**

Art
Informationen in der Rechnung **digital
Ja**

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 0 bis 15 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	8
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	523 Problema reclami/segnalazioni... abbiamo dovuto introdurre le regole ARERA che stravolgono quanto abbiamo fatto fino ad oggi introducendo un concetto molto diverso di reclamo e non esistono le segnalazioni per cui nel 2023 abbiamo 5 reclami e 523 disservizi (definizione ARERA)
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	5
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

11/12/2024