

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. **13694**

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.)

Telefonische Erreichbarkeit

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

30

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

5

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

nicht aktiv

Sonntag/Feiertag

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

**gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m
von der Struktur
Aufzüge**

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
Erreichbarkeit mit Fahrrädern	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	
Digitale Erreichbarkeit	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Nein
Anzahl der Anwendungen	
Beschreibung der Anwendungen	
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Post, PEC, Facebook, Telefon, Email, Internetseite, Instagram, LinkedIn
(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	form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
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	Nein
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	
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	Ja
Art	allgemein

Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
Anzahl Befragte/Nutzer	900 persone res. e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen 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
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozent
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	98,9% 2017-93,5% / 2018-96,2% / 2019-94,5% / 2020-96,1% / 2021-96,6 % / 2022-96,4% / 2023 - 98,9%
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	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif
Begünstigte Tarife	no/nein
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Videoüberwachung	0
Notdienst	
Vorhanden	Ja
Art des Notdienstes angeben	Per emergenze servizio fognature/Im Notfall Abwasserdienst
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	0
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	Ja
Bericht ARERA	
Indikator	Pareri rilasciati dal servizio canalizzazioni Gutachten des Kanalisationsdienste (In giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	5,3
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Ja
Qualitätstandard	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati / Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen Terminvereinbarungen (in minuti - in Minuten)
Erreichter Wert	30
Ersatzleistung	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Qualitätsstandard	Ja
Indikator	Dienstcharta
Vorgesehener Wert	Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/ Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in giorni - in Tagen)
Erreichter Wert	20
Ersatzleistung	4
Qualitätsstandard	Ja
Indikator	Dienstcharta
Vorgesehener Wert	Tempo di reazione medio alla richiesta di intervento sulla rete fognaria bianca e nera./ Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei einer Anfrage zur Behebung eines Problems am Kanalisationsnetz (Weiß- und Schwarzwasser) (in giorni - in Tagen)
Erreichter Wert	1
Ersatzleistung	1
Qualitätsstandard	Nein
Indikator	Dienstcharta
Vorgesehener Wert	Tempo di attesa medio presso l'ufficio fognature./ Durchschnittliche Wartezeit beim Büro vom Abwasserdienst (in minuti - in Minuten)
Erreichter Wert	20
Ersatzleistung	Non rilevabile/Nicht erhebbar
Qualitätsstandard	Nein
Indikator	Dienstcharta
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	

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 14000, andere (angeben welche), Zertifizierung nach ISO 9001
ISO 45001**

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	Nein
Informationen auf der Internetseite	Nein
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	Ja
Art	
Informationen in der Rechnung	digital
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	Nein
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	von 0 bis 15 Tagen
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	4
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	10
Anzahl Anregungen im Jahr	1
Beschwerdenbericht	0

11/12/2024