

## **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	<b>Vedasi area Inclusione sociale / Siehe Bereich Soziale Eingliederung</b>

### **ZUGÄNGLICHKEIT**

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

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und

Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

**28,30**

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

**28,30**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

**5**

Sonntag/Feiertag

**nicht aktiv**

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

**Ja**

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

**28,30**

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

**Nein**

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

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**

**Anderes**

## 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

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

(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 Responsability - Sozialbilanz/-bericht

**Ja**

Dienstcharta

**Nein**

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

Aktualisierungabstände

Rechnungslegung Qualitätstandard

**Nein**

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

**Nein**

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

**Ja**

Newsletter vorhanden

Wie oft? (angeben)

**Ja**

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen

**1**

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren

**1**

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	<b>Ja</b>
Art	<b>nach Bereich</b>
Bereiche spezifizieren	<b>Servizi distrettuali / Sozialsprengel</b>
Wie oft?	<b>jährlich</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>Nell'ambito di quest'indagine, sono stati distribuiti 198 questionari / Im Rahmen dieser Erhebung wurden 198 Formular verteilt</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<b>1 - 5 (1: insoddisfatto; 5: soddisfatto) / 1 - 5 (1: unzufrieden; 5: zufrieden)</b>
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	<b>4,51</b>
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	<b>4,34 (2021); 4,32 (2022); 4,51 (2023)</b>
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	
Begünstigte Tarife	
<b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>	
Videoüberwachung	
Notdienst	<b>Nein</b>
Vorhanden	
Art des Notdienstes angeben	
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	<b>0</b>
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	<b>0</b>
<b>INDIKATOREN</b>	
Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe vorhanden	<b>Ja</b>
Bericht ARERA	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätstandard	

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

Informationen in der Rechnung

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort  
(Tage)

Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifizieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr

Beschwerdenbericht

**digital**

**Nein**

**von 0 bis 15 Tagen**

**3**

**0**

**si veda relazione allegata / Siehe den  
beigefügten Bericht**

**7**

**si veda relazione allegata / Siehe den  
beigefügten Bericht**

**0**

**Relazione reclami.PDF**

---