

## 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	<b>28,30</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>

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	<b>28,30</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>

---

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	<b>Ja</b>
---	-----------

---

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	<b>28,30</b>
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

---

#### Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

---

Verfügbarkeit grüne Nummern	<b>Nein</b>
-----------------------------	-------------

---

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

---

#### Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

---

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	<b>Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Anderes</b>
---	---

## 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 **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 Responsibility - Sozialbilanz/-bericht **Ja**

Dienstcharta  
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Nein**  
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen  
Aktualisierungsabstände  
Rechnungslegung Qualitätstandard **Nein**  
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard **Nein**  
Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter  
Newsletter vorhanden **Ja**  
Wie oft? (angeben)

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>.</b>
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	<b>1 - 5 (1: insoddisfatto; 5: soddisfatto) / 1 - 5 (1: unzufrieden; 5: zufrieden)</b>
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	<b>4,51</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	<b>4,34 (2021); 4,32 (2022); 4,51 (2023)</b>
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	
Begünstigte Tarife	
<b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>	
Videoüberwachung	
Notdienst	
Vorhanden	<b>Nein</b>
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 Dienstniveauangabe vorhanden	<b>Ja</b>
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  
Informationen in der Rechnung  
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)  
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort  
(Tage)  
Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifizieren)

**digital**  
**Nein**  
**von 0 bis 15 Tagen**  
**3**

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

**0**  
**si veda relazione allegata / Siehe den**  
**beigefügten Bericht**  
**7**  
**si veda relazione allegata / Siehe den**  
**beigefügten Bericht**

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

Beschwerdenbericht

---

**Relazione reclami.PDF**

---

27/09/2024