

## **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>Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten</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

**Ja**

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

**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

**Rampen  
Anderes**

**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

**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

**Post, PEC, Instagram, Internetseite, Telefon,  
Email, 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 Responsability -  
Sozialbilanz/-bericht

**Ja**

Dienstcharta

**Nein**

Verfügbarkeit von Dienstchartas  
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte  
Dienstleistungen

**Nein**

Aktualisierungabstände

**Nein**

Rechnungslegung Qualitätstandard  
Jährlicher Plan zur Verbesserung der  
Qualitätsstandard

**Nein**

Bericht Verbesserungsprojekte

**Minori\_Allegato Rendiconto obiettivi di  
miglioramento(M702210900).PDF**

Newsletter

**Ja**

Newsletter vorhanden

**Ja**

Wie oft? (angeben)

**Ja**

Anzahl der durchgeführten

**7**

Informationskampagnen

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>3</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	<b>Nein</b>
Art	
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 Erbringlers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	

Erklärung der Tariftabelle

Begünstigte Tarife

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

**Nein**

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

**0**

**0**

## **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe vorhanden

**Ja**

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

---

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)

---

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

Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifisieren)

---

**5**  
**si veda relazione allegata / Siehe den**  
**beigefügten Bericht**

**0**

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

---

**0**

Anzahl Anregungen im Jahr

---

Beschwerdenbericht

---

**Minori\_Allegato Relazione Reclami.PDF**