

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2024-31.12.2024)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

-

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

-

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten**ZUGÄNGLICHKEIT****Konkrete Zugänglichkeit am Schalter
(Erreichbarkeit vor Ort)**

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

18

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

5

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

nicht aktiv

Sonntag/Feiertag

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und

Handelstätigkeiten

18

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

5

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

nicht aktiv

Sonntag/Feiertag

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

Ja

Betriebszeiten

18

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

5

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

nicht aktiv

Sonntag/Feiertag

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****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

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

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

(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

Da Febbraio 2024 possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA / Ab Februar 2024 können die Spesenabrechnungen und die Rechnungen über das PAgoPA-System bezahlt werden

Formulare zum Herunterladen

Ja

Faq

Nein

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)

121864

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)

385791

**KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-
ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

Ja

Dienstcharta

Nein

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

Aktualisierungabstände

mehrjährig

Rechnungslegung Qualitätstandard

Nein

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard

Nein

Bericht Verbesserungsprojekte

Inclusione sociale_Allegato Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf

Newsletter

Ja

Newsletter vorhanden

anderes

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)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Nein
Art	allgemein
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	mehrjährig
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	Nein
Art des Notdienstes angeben	
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	0
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe 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

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
24

Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)

0

Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)

2

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

Relazione reclami 2024.pdf
