

## 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

**413.647**

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.)

**0**

#### Telefonische Erreichbarkeit

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

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

**40**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

**5**

Sonntag/Feiertag

**nicht aktiv**

**0**

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

**Ja**

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

**168**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

**7**

Sonntag/Feiertag

**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

**168**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

**7**

Sonntag/Feiertag

**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**

**Rampen**

#### Erreichbarkeit mit öffentlichen

## **Verkehrsmitteln**

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur **Ja**

## **Erreichbarkeit mit Fahrrädern**

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst **Ja**

## **Digitale Erreichbarkeit**

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) **Ja**

Anzahl der Anwendungen **4**

Beschreibung der Anwendungen

**Attivate 2018 le app EasyPark e myCicero, nel 2019 la app Sunhill e nel 2020 Telepass: basta scaricare l'applicazione, registrarsi e collegare un sistema di pagamento a scelta. Attivando la geo-localizzazione le app trovano in automatico la zona del parcheggio e applicano la tariffa corretta. Se invece non si vuole attivare la geo-localizzazione, bisogna inserire il codice della zona. Bisogna esporre sul parabrezza il tagliando della app utilizzata / Ab 2018 sind die Apps EasyPark und myCicero in Funktion, ab 2019 die app Sunhill und ab 2020 Telepass : Nach dem Herunterladen muss man sich registrieren und eine beliebige Zahlungsart auswählen. Wenn man die Ortungsfunktion aktiviert, erkennen die Apps automatisch den Standort und wenden die korrekten Parkgebühren für die jeweilige Parkzone an. Wenn man die Ortungsfunktion nicht aktivieren möchte, muss man den Zonen-Kode eingeben. Wichtig ist, die Park-Vignette der verwendeten App sichtbar hinter der Windschutzscheibe aufzulegen.**

## Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle

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

(anderes angeben)

## **Web usability**

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage

**Ja**

Anzahl der Online-Dienstleistungen

**2**

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

**Form per invio reclami - portale clienti per fatture abbonamenti parcheggi/Form für Einreichen von Beschwerden - Kundenportal für Parkplatz-Rechnungen und Abonnements.**

Formulare zum Herunterladen

**Ja**

Faq

**Ja**

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

**165573**

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

**350360**

## **KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	<b>Nein</b>
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Ja</b>
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	<b>1/1</b>
Aktualisierungabstände	<b>jährlich</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Ja</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Ja</b>
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	<b>Nein</b>
Wie oft? (angeben)	<b>wöchentlich</b>
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>0</b>
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>0</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	
Art	<b>Ja</b>
Bereiche spezifizieren	<b>allgemein</b>
Wie oft?	<b>jährlich</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>campionamento rappresentativo / rappresentative Stichprobennahme</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<b>800 persone residenti o domiciliate a Bolzano / 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	<b>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 somma abbastanza e molto soddisfatto in % Summe ziemlich zufrieden bzw. sehr zufrieden</b>
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	<b>96,0 %</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	<b>2018 - 75,6 / 2019 - 66,8 / 2020 - 71,2 - 2021 / 79,2 - 2022 / 69,9 2023 - 92,1% / 2024 - 96,0 %</b>
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	<b>Tariffe dei parcheggi in struttura/Tarife Parkhäuser und Tiefgaragen: <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura">https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura</a> Tariffe delle zone blu/ Tarife Kurzparkzonen : <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu">https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu</a></b>

Begünstigte Tarife	<b>Per i parcheggi in struttura sono previsti abbonamenti a tariffa agevolata per i residenti delle zone colorate di riferimento. (vedi link tariffe / Für die Parkhäuser und Tiefgaragen sind Abonnements zu ermäßigten Tarifen für die in der jeweiligen Zone wohnhaften Personen vorgesehen. (Siehe link Tarife)</b>
--------------------	---

## **QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung	<b>4</b>
Notdienst Vorhanden Art des Notdienstes angeben	<b>Ja</b> <b>Pronto intervento per problemi a impianti tecnologici e a impianti di gestione ingressi/Notfalldienst bei Problemen mit technischen Infrastrukturen und Zufahrtsregelungssystemen</b>
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	<b>Consegna di un preventivo, offerta economica/Aushändigung eines Kostenvoranschlags/ Angebots (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>5</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Attivazione abbonamento / Aktivierung eines Abonnements (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>5</b>
Erreichter Wert	<b>1</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti (IN GIORNI) / Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen (in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>7,5</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

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
Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)
Art anderer Zertifizierungen
Einschlägige Zertifizierungen
<b>VERBRAUCHERSCHUTZ</b>
Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen
Verfahren vorhanden
Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen
Schalter vorhanden
Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)
Anzahl Anregungen im Jahr
Beschwerdenbericht

29/04/2025