

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

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die

Abwicklung von Verwaltungs- und

Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

0

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

0

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

0

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

0

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

Nein

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

0

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

0

Sonntag/Feiertag

nicht 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

Rampen

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 **Ja**

Digitale Erreichbarkeit

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

Anzahl der Anwendungen

Beschreibung der Anwendungen

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle **PEC, Internetseite, Telefon, Email, Instagram, Post, Facebook**

(anderes angeben)

LinkedIn

Web usability

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

Anzahl der Online-Dienstleistungen **0**

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

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 Responsability - Sozialbilanz/-bericht **Nein**

Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

Nein

Aktualisierungabstände Rechnungslegung Qualitätstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte

mehrjährig

Nein

Nein

Newsletter

Newsletter vorhanden Wie oft? (angeben) **Nein wöchentlich**

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen **3**

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren **0**

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)

Nein

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art **Ja 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	https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffe
Begünstigte Tarife	
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Videoüberwachung	1
Notdienst	
Vorhanden	Ja
Art des Notdienstes angeben	Per impianti tecnologici / Für technologische Anlagen
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	0
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe vorhanden	Ja
Bericht ARERA	
Indikator	% ore occupate sul totale ore disponibili
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	76,58
Ersatzleistung	Nein
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	Nein
Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung nach ISO 9001, andere (angeben welche) ISO 45001
Art anderer Zertifizierungen	Nein
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	Nein
Informationen auf der Internetseite	Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

Art	digital
Informationen in der Rechnung	Nein
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 0 bis 15 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	0
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	0
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	