

## **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	<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

**Aufzüge  
Rampen**

**Anderes  
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

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

(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

**mehrjährig**

Aktualisierungabstände  
Rechnungslegung Qualitätstandard  
Jährlicher Plan zur Verbesserung der  
Qualitätssstandard

**Nein**

Bericht Verbesserungsprojekte

**Nein**

**Minori\_Allegato Rendiconto obiettivi di  
miglioramento.pdf**

Newsletter

**Ja**

Newsletter vorhanden

**anderes**

Wie oft? (angeben)

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>4</b>
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>1</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	<b>Nein</b>
Art	<b>allgemein</b>
Bereiche spezifizieren	
Wie oft?	<b>mehrjährig</b>
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 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

---

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  
(spezifizieren)

**26**  
**si veda relazione allegata / Siehe den  
beigefügten Bericht**

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

**0**

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

Beschwerdenbericht

**Relazione reclami 2024.pdf**

14/04/2025