

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

15,30

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

3

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

15,30

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

3

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

Ja

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

15,30

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

3

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

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

Anderes

**gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m
von der Struktur**

Rampen

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

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

Art der genutzten Kommunikationskanäle (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 Responsability - Sozialbilanz/-bericht

Ja

Dienstcharta

Nein

Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

mehrjährig

Aktualisierungabstände Rechnungslegung Qualitätstandard

Nein

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte

Nein

Newsletter

Ja

Newsletter vorhanden

anderes

Wie oft? (angeben)

0

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen

1

Anzahl der veröffentlichten

Informationsbroschüren

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

Nein

**Nein
allgemein**

mehrjährig

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

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)

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifisieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr

Beschwerdenbericht

digital

Nein

von 0 bis 15 Tagen

32

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

0

0

Relazione reclami 2024.pdf
