

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. **58976**

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 **22**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **5**

Sonntag/Feiertag

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

4,1

Telefonische Erreichbarkeit

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

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden **30**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **5**

Sonntag/Feiertag

nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

Ja

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb **30**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **5**

Sonntag/Feiertag

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

nicht aktiv

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern

Ja

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb **30**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **5**

Sonntag/Feiertag

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

nicht aktiv

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren

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)	Ja
Anzahl der Anwendungen	2
Beschreibung der Anwendungen	App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informationen über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung App Ufrist per prenotare appuntamenti allo sportello clienti per pratiche rifiuti - Ufrist-App zur Terminbuchung an der Kundenschalter für Abfallpraxen
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Instagram, PEC, Post, Email, Facebook, Internetseite, Telefon
(anderes angeben)	LinkedIn
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	7
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	nuovo sportello virtuale: - consultare le proprie fatture (acqua, rifiuti) - scaricare le proprie fatture (acqua, rifiuti) - scegliere di ricevere le fatture esclusivamente in formato digitale rinunciando al classico invio cartaceo per posta - variare i propri contatti di riferimento ovvero email e numero di telefono - inserire/variare le nuove coordinate bancarie valide per il pagamento delle fatture - inviare l'autolettura del contatore acqua - richiedere informazioni
	neuer virtueller Schalter: - Abfrage Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall) - Herunterladen Ihrer Rechnungen (Wasser, Abfall) - Wahlmöglichkeit, Ihre Rechnungen ausschließlich in digitaler Form anstelle der traditionellen Papierpost zu erhalten - Änderung Ihrer Kontaktdaten, d.h. E-Mail und Telefonnummer - Eingabe/Änderung Ihrer neuen Bankverbindung für die Bezahlung Ihrer Rechnungen - Übermittlung Ihres Wasserzählerstands - Anforderung von Informationen
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	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Nein
Wie oft? (angeben)	wöchentlich
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	42
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	0
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	
Art	Ja
Bereiche spezifizieren	allgemein
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
Anzahl Befragte/Nutzer	800 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 800 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / ziehmlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe ziehmlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	99,8% 2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4% / 2019-91,3% / 2020-92,6% 2021-90,0% / 2022-91% / 2023 - 96,7% / 2024 - 99,8 %
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des	

Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der
Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano
<https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/a-bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte>

Begünstigte Tarife

agevolazione tariffaria per over 65enni.
volume aggiuntivo gratuito per persone
incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-
jährige Personen und kostenloses
Zusatzvolumen für Personen, die
Inkontinenzwindeln benutzen
www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

2

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

**Attivazione del servizio dopo accettazione
della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach
Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)**

15

Vorgesehener Wert

9

Erreichter Wert

Ja

Ersatzleistung

Dienstcharta

Qualitätsstandard

Indikator

**Disattivazione del servizio su richiesta del
Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage
des Kunden (in giorni/ in Tagen)**

6

Vorgesehener Wert

5

Erreichter Wert

Ja

Ersatzleistung

Dienstcharta

Qualitätstandard

Indikator

**Riattivazione del servizio a seguito
di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach
einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)**

15

Vorgesehener Wert

4

Erreichter Wert

Ja

Ersatzleistung

Dienstcharta

Qualitätsstandard

Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	30 non rilevabile Ja Dienstcharta
Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	30 non rilevabile Ja Dienstcharta
Indikator	Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	20 13 Ja Dienstcharta
Indikator	Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/ Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert Erreichter Wert Ersatzleistung Qualitätsstandard	2 si Ja
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

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Indikator

Vorgesehener Wert

Erreichter Wert

Ersatzleistung

Qualitätsstandard

Benchmarking

Nein

Qualitätszertifizierungen

Art (Mehrfachoptionen möglich)

andere (angeben welche), Zertifizierung nach ISO 9001, Zertifizierung nach ISO 14000

ISO 45001

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

Nein

Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,

Anregungen

Schalter vorhanden

Ja

Art	digital
Informationen in der Rechnung	Ja
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 0 bis 15 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	13
Anzahl Meldungen im Jahr (spezifisieren)	575
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	Problema reclami/segnalazioni... abbiamo dovuto introdurre le regole ARERA che stravolgono quanto abbiamo fatto fino ad oggi introducendo un concetto molto diverso di reclamo e non esistono le segnalazioni per cui nel 2024 abbiamo 5 reclami e 575 disservizi (definizione ARERA)
Anzahl Anregungen im Jahr	5
Beschwerdenbericht	0

15/04/2025