

## **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>Vedasi area Inclusione sociale e mirori (famiglie) / Siehe Bereich Soziale Eingliederung und Minderjährige (Familie)</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

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	<b>Ja</b>
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	<b>28,30</b>
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	<b>5</b>

Sonntag/Feiertag

Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	<b>nicht aktiv</b>
Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	

Sonntag/Feiertag

#### **Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung**

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	<b>Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur</b>
---	---

	<b>Anderes Rampen</b>
<b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	<b>Ja</b>
<b>Erreichbarkeit mit Fahrrädern</b>	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Nein</b>
<b>Digitale Erreichbarkeit</b>	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	<b>Ja</b>
Anzahl der Anwendungen	<b>1</b>
Beschreibung der Anwendungen	<b>L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB</b>
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	<b>Email, Internetseite, Facebook, Telefon, Instagram, Post, PEC</b>
(anderes angeben)	
<b>Web usability</b>	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	<b>Ja</b>
Anzahl der Online-Dienstleistungen	<b>1</b>
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	<b>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</b>
Formulare zum Herunterladen	<b>Ja</b>
Faq	<b>Nein</b>
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	<b>121864</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>385791</b>
<b>KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsability - Sozialbilanz/-bericht	<b>Ja</b>
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Nein</b>
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
Aktualisierungabstände	<b>mehrjährig</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Nein</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	<b>Ja</b>
Wie oft? (angeben)	<b>anderes</b>
Anzahl der durchgeführten	<b>2</b>

Informationskampagnen	
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>2</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>nach Bereich</b>
Wie oft?	<b>Servizi distrettuali / Sozialsprengel</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>jährlich</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<b>Nell'ambito di quest'indagine, sono stati distribuiti 329 questionari / Im Rahmen dieser Erhebung wurden 329 Formular verteilt</b>
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	<b>1 - 5 (1: insoddisfatto; 5: soddisfatto) / 1 - 5 (1: unzufrieden; 5: zufrieden)</b>
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	<b>4,53</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	<b>4,32 (2022); 4,51 (2023); 4,53 (2024)</b>
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	
Begünstigte Tarife	
<b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>	
Videoüberwachung	
Notdienst	
Vorhanden	<b>Nein</b>
Art des Notdienstes angeben	
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	
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)

Anzahl Meldungen im Jahr  
(spezifisieren)

**digital**

**Nein**

**von 0 bis 15 Tagen**

**8**

**11**

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

**4**

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

**0**

Anzahl Beschwerden im Jahr  
(spezifizieren)

Anzahl Anregungen im Jahr

14/04/2025