

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	Vedasi area Inclusione sociale e mirori (famiglie) / Siehe Bereich Soziale Eingliederung und Minderjährige (Familie)
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	28,30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
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	28,30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	28,30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
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	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur

**Anderes
Rampen****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 **Email, Internetseite, Facebook, Telefon,
Instagram, Post, PEC**
(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
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Nein**
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte
Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände **mehrfährig**
Rechnungslegung Qualitätsstandard **Nein**
Jährlicher Plan zur Verbesserung der
Qualitätsstandard **Nein**
Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter
Newsletter vorhanden **Ja**
Wie oft? (angeben) **anderes**

Anzahl der durchgeführten **2**

Informationskampagnen

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	2
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
Art	nach Bereich
Bereiche spezifizieren	Servizi distrettuali / Sozialsprengel
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	Nell'ambito di quest'indagine, sono stati distribuiti 329 questionari / Im Rahmen dieser Erhebung wurden 329 Formular verteilt
Anzahl Befragte/Nutzer	1 - 5 (1: insoddisfatto; 5: soddisfatto) / 1 - 5 (1: unzufrieden; 5: zufrieden)
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	4,53
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	4,32 (2022); 4,51 (2023); 4,53 (2024)
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 Erbringers	
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 Dienstniveauangabe vorhanden	Ja
Bericht ARERA	

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

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 **digital**
Informationen in der Rechnung **Nein**
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 Tagen**
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort **8**
(Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr **11**
(spezifizieren) **si veda relazione allegata / Siehe den**
beigefügten Bericht
Anzahl Beschwerden im Jahr **4**
(spezifizieren) **si veda relazione allegata / Siehe den**
beigefügten Bericht
Anzahl Anregungen im Jahr **0**

14/04/2025