

Standard di qualità			
QUALITÄTSFAKTOR	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARDS	ERSATZ ERSATZ LEISTUNG
INFORMATIONEN ZUM DIENST	GESTALTUNG DER TRAUERFEIER		
	Veranstaltungsort		
	Friedhofskapelle, Trauersaal, Pfarrkirche des/der Verstorbenen	Die Familienangehörigen können in Absprache mit ihrer Pfarrei den Ort der Trauerfeier wählen. Es müssen die für die Abhaltung der Trauerfeier vorgegebenen Zeiten eingehalten werden.	NEIN
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	LIEFERUNG VON SÄRGEN UND ZUBEHÖR		
	Anzahl der ngebotenen Modelle	22	JA
	LIEFERUNG VON ASCHENURNEN		
	Anzahl der ngebotenen Modelle	30	JA
	LIEFERUNG VON BLUMENSCHMUCK		
	Angebote Arrangements	7 Typologie mit insgesamt ca. 40 Varianten (je nach saisonaler Verfügbarkeit der Blumen)	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Lieferungsfrist	Max. 1,5 Stunden vor der Trauerfeier	JA
	LIEFERUNG VON TRAUERBILDERN UND DANKSAGUNGEN		
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Angebote Formate	2	JA
	Anzahl Textfehler	0	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Lieferungsfristen	Innerhalb von 2 Tagen nach Einreichung des Antrags (Samstag und Feiertage ausgeschlossen)	JA
	TODESANZEIGEN		
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Anzahl der Tageszeitungen, in denen die Todesanzeigen veröffentlicht werden	in den beiden auflagenstärksten Tageszeitungen (derzeit „Alto Adige“ und „Dolomiten“)	NEIN
	Textfehler, die der Gemeinde zuzuschreiben sind	0	JA
	PARTEN		
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Lieferungsfristen	Sofortige Lieferung, auf Antrag	JA
	LEICHENTRANSPORTE		
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Innerhalb des Gemeindegebietes: Fristen	24 Stunden nach dem Todesfall	JA
	Außerhalb des Gemeindegebietes: Fristen	Mindestens 48 Stunden nach dem Todesfall	JA
	vom oder ins Ausland: Fristen	Mindestens 48 Stunden nach dem Todesfall	JA
	BERGUNG VON LEICHEN AUF DER ÖFFENTLICHEN STRASSE		
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Der Einsatz erfolgt	innerhalb von 45 Minuten nach Anruf seitens Gerichtsbehörde, Notrufzentrale (112) und ärztlichen Leichenbeschauers	NEIN
	Mindesteinsatzdauer	2 Stunden	NEIN
	Anzahl Bedienstete pro Einsatz	2	NEIN
	Bereitschaftsdienst - Tel. 335 7422082 oder 335 7422080	24 Stunden am Tag	JA
BARRIEREFREIHEIT - ZUGÄNGLICHKEIT UND DIENSTE FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN	Zugänglichkeit des Friedhofs		NEIN
	% Nischen und Mauergräber	100%	NEIN
	% Grabnischen	90%	NEIN
	% Familiengräber:	100%	NEIN
	% gemeinschaftliche Grabfelder	80%	NEIN

		Ab 2030 werden alle Gemeinschaftsgrabfelder (mit Ausnahme des Grabfelds U) so gestaltet sein, dass auch Menschen mit Behinderung einen barrierefreien Zugang haben	
	Büros %:	100	
BARRIEREFREIHEIT - ZUGÄNGLICHKEIT UND DIENSTE FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN	Dienste		
	zur Verfügung stehende Rollstühle	1	NEIN
	Modalitäten:	Auf Antrag der Friedhofsbesucherinnen und -besucher bei den Friedhofswärtern (Pförtnerloge)	NEIN
	Aufzüge, in die verschiedenen Ebenen des Krematoriums, ausgestattet mit einem Lautsprecher für Notrufe im Falle einer Störung	2	JA
	Aufzuganzahl für den Zugang zu den Grabnischen im Bereich 27, ausgestattet mit einem Lautsprecher für Notrufe im Falle einer Störung	2	JA
	Eingangsrampen zu der Zone Trakt A und D sowie zum Zentralgebäude (Grabnischen):	2	JA
	FRIEDHOF: ÖFFNUNGSZEITEN		
DIENSTKONTINUITÄT	Öffnung	365 Tage – ganzjährig (außer im Fall höherer Gewalt)	JA
ZUGÄNGLICHKEIT DES DIENSTES	Öffnungszeiten	vom 1.11 bis zum 31.01: 8.00 - 17.00	JA
		vom 1.2 bis zum 31.10: 8.00 - 18.30	JA
		Bei Exhumierungen aus den gemeinschaftlichen Grabfeldern wird der Friedhof eine Stunde später geöffnet	JA
ZUGÄNGLICHKEIT DES DIENSTES	Brunnen – Öffnung und Schließung	Die Benutzung der Brunnen ist vom 15. März bis 30. November garantiert (außer bei sehr schlechten Wetterverhältnissen)	JA
	INSTANDHALTUNG UND REINIGUNG DES FRIEDHOFES		
EFFIZIENZ DES DIENSTES	Entsorgung der getrennt gesammelten Abfälle – Entleerung von Müllkörben und –behältern	Alle Arbeitstage; zu Allerseelen täglich	JA
	Instandhaltung und Reinigung der Brunnen	Wöchentliche Reinigung und ordentliche Instandhaltung	NEIN
	Friedhofsreinigung – Alleen und Grabfelder	täglich (Montag bis Samstag – Feiertage ausgeschlossen)	NEIN
	AUSSERPLANMÄSSIGE INSTANDHALTUNG		
EFFIZIENZ DES DIENSTES	maschinelle Bodenreinigung zur Pflege der Bauten	Zweimal im Jahr: zu Ostern und zu Allerseelen	JA
	Schneeräumung	Alleen, Treppen und Eingangsrampen, externe Fußböden innerhalb von drei Tagen nach Schneefall. Die Grabfelder sind davon ausgeschlossen.	NEIN
	GARTENPFLEGE		
EFFIZIENZ DES DIENSTES	Häufigkeit der Arbeiten an den Grünanlagen		
	Heckenbeschneidung	ein Mal im Jahr	JA
	Schnitt von Zypressen und Thujen	ein Mal im Jahr	JA

	Säuberung der Pflanzen	nach Bedarf	JA
	BESTATTUNGEN		
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Erdbestattungen		JA
	Zeit für die Bestattung nach Eintritt des Todes:	5 Tage	JA
	Zeiträume für die Aufstellung der Gedenksteine	Innerhalb eines Tages nach der Beisetzung	
	Beisetzungen		
	Aufstellung von Grabsäulen oder hermetische Schließung aus Mauerwerk	zum Zeitpunkt der Beisetzung	
	Instandsetzung der Grabstätte	Innerhalb eines Tages nach der Beisetzung	JA
	PLANMÄSSIGE AUSBETTUNGEN MINDESTENS 10 JAHRE NACH DER BEISETZUNG		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Bekanntmachung und Fristen	Bekanntmachung an den Eingängen und auf den betroffenen Grabfeldern sowie Veröffentlichung der Verfügung des leitenden Beamten an der Amtstafel der Gemeinde und des Friedhofs	JA
	Ausbettungsperiode der gemeinschaftlichen Grabfelder	März/Mai – Falls die Familienangehörigen des/der Verstorbenen die zuständigen Ämter nicht kontaktieren, erfolgt die Exhumierung trotzdem innerhalb der gesetzlich festgelegten Frist. Die mineralisierten Überreste werden für 1 Jahre im Aufbewahrungsraum verwahrt. Sollten die sterblichen Überreste nicht mineralisiert sein, werden sie eingeäschert, für 1 Jahre im Aufbewahrungsraum verwahrt und dann im gemeinschaftlichen Aschenraum verstreut	JA
	EXHUMIERUNGEN OHNE BERÜCKSICHTIGUNG DES ROTATIONSZEITRAUMES NACH MINDESTENS 10-JÄHRIGER RUHEZEIT BEISETZUNG		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Einleitung des Verfahrens	Auf Antrag der Familienangehörigen	
	Exhumierungsperioden	September/Oktober	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Zeit für die Beantwortung des Antrags	innerhalb von 3 Arbeitstagen	JA
	Ausführungszeit	Innerhalb des auf den Antrag folgenden Jahres	NEIN
	AUSSERORDENTLICHE EXHUMIERUNGEN VOR VERSTREICHEN DER 10JÄHRIGEN RUHEZEIT (IN DEN GESETZMÄSSIGEN FRISTEN)		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Einleitung des Verfahrens	Auf Antrag der Familienangehörigen – Nach vorheriger Ermächtigung des Sanitätsbetriebs	
	Exhumierungsperioden	vom 1. Oktober bis 30. April	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Ausführungszeit	innerhalb von einem Jahr nach der Beerdigung	NEIN
	PLANMÄSSIGE AUSBETTUNGEN MINDESTENS 20 JAHRE NACH DER BEISETZUNG		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Einleitung des Verfahrens	Auf Antrag der Familienangehörigen und/oder beim Verfall der Konzession	
	Ausbettungsperiode	Ganzjährig	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Tempi di risposta per accoglimento della richiesta Bearbeitungsfristen für die Annahme des Antrags	mediamente entro due giorni lavorativi dalla richiesta (esclusi sabati) in der Regel innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Anfrage (Samstage ausgenommen)	JA
	Ausführungszeit	innerhalb von 1 Jahr nach Einreichung des Antrags	JA

	AUSSERPLANMÄSSIGE AUSBETTUNGEN VOR VERSTREICHEN DER 10JÄHRIGEN RUHEZEIT (IN DEN GESETZMÄSSIGEN FRISTEN)		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Einleitung des Verfahrens	Auf Antrag der Familienangehörigen	
	Ausbettungsperiode	Ganzjährig – nach Einholung der Ermächtigung des Sanitätsbetriebs	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Ausführungszeit	Innerhalb von 1 Monat nach der Ermächtigung des Sanitätsbetriebs	JA
	FEUERBESTATTUNG		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Ausführungszeit	Innerhalb von 4 Tagen nach der Trauerfeier (außer bei Problemen bei der Instandhaltung der Anlage)	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Frist für die Übergabe der Aschenurne	Innerhalb von 1 Arbeitstag nach der Einäscherung	JA
	ANVERTRAUUNG DER ASCHENURNE		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Einleitung des Verfahrens	auf Antrag der Berechtigten	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Ausführungszeit	Innerhalb von 10 Tagen nach Zahlung der Gebühr	JA
	VERSTREUUNG DER ASCHE		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Einleitung des Verfahrens	auf Antrag der Berechtigten	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Ausführungszeit	Innerhalb von 28 Tagen nach Einreichung des Antrags, Zwischen März und November	JA