

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

|                                            |                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.            | -                                                                                                                                          |
| Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres   | -                                                                                                                                          |
| Berichterstattung der durchgeführten Ziele | <b>Vedasi aree adulti, minori e persone a rischio povertà / Siehe Bereiche Erwachsene, Minderjährige und Verarmungsgefährdete Personen</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>18</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>18</b>          |
| Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage                                                                | <b>5</b>           |
| Sonntag/Feiertag                                                                                     | <b>nicht aktiv</b> |

|                                                                                                               |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale                                                                     | <b>Ja</b>          |
| Betriebszeiten                                                                                                |                    |
| Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb                                                                       | <b>18</b>          |
| Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb                                                                          | <b>5</b>           |
| Sonntag/Feiertag                                                                                              | <b>nicht aktiv</b> |
| Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen) |                    |

#### Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

|                                                                                                               |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Verfügbarkeit grüne Nummern                                                                                   | <b>Nein</b> |
| 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 | <b>gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur</b> |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|

**Anderes  
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  
Art der genutzten Kommunikationskanäle **Instagram, Email, Telefon, Internetseite, Facebook, PEC, Post**  
(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 **Possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA / Die Spesenabrechnungen und die Rechnungen können 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) **133012**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) **403717**

**KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht **Ja**

Dienstcharta  
Verfügbarkeit von Dienstchartas **Nein**  
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

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

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

|                                                                                                                                                          |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen                                                                                                          | <b>1</b>                                                                           |
| 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                                                                                                          | <b>Nein</b>                                                                        |
| 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 Erbringers                                                                                              |                                                                                    |
| 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                                                                                                                              | <b>Non previsto per i servizi sociali / Nicht für die Sozialdienste vorgesehen</b> |
| Kontinuität des Dienstes                                                                                                                                 |                                                                                    |
| Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen                                                                                                               | <b>0</b>                                                                           |
| Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen                                                                                                         | <b>0</b>                                                                           |
| <b>INDIKATOREN</b>                                                                                                                                       |                                                                                    |
| Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden                                                                                                 | <b>Ja</b>                                                                          |
| 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 (Tage) **8**  
Anzahl Meldungen im Jahr **0**  
(spezifizieren)  
Anzahl Beschwerden im Jahr **1**  
(spezifizieren) **Vedasi la relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht.**  
Anzahl Anregungen im Jahr **0**

Beschwerdenbericht **Relazione reclami 2025.pdf**

13/07/2026