

MODALITÄTEN FÜR DIE TEILNAHME AN DER ARBEITSGRUPPE "QUALITÄT DER DIENSTE"

Es wird die *Arbeitsgruppe* "Qualität der Dienste" eingerichtet (in der Folge kurz *Arbeitsgruppe* genannt). Der Vorsitzende ist der Generaldirektor, die Koordinierung obliegt der Abteilung für Planung, Steuerung und Informationssystem (Abt. 2); weitere Teilnehmer sind der Direktor der Abteilung für die Verwaltung der Finanzmittel und/oder der Verantwortliche der Dienststelle Kontrolle der Gesellschaften mit Gemeindebeteiligung, Wirtschaftliche und Vermögensbuchhaltung, konsolidierter Haushaltsein Bevollmächtigter (Abt. 3), der Direktor des mit dem Thema "Qualität" befassten Gemeindeamtes, die Verbraucherorganisationen und die Erbringer lokaler öffentlicher Dienste, die das Vereinbarungsprotokoll unterzeichnet haben.

Die *Arbeitsgruppe* verfolgt das Ziel, die Qualität der erbrachten Dienste zu überwachen.

Die *Arbeitsgruppe* wird bei folgenden Anlässen tätig:

- 1) Ausarbeitung einer neuen Dienstcharta
- 2) jährliche Überprüfung der Projekte über die Qualitätssteigerung der Dienste.

1) Die neue Dienstcharta

Der "Entwurf" einer neuen Dienstcharta durch einen Erbringer lokaler öffentlicher Dienste muss in Anlehnung an die "Allgemeinen Richtlinien für die Ausarbeitung einer Dienstcharta über die Qualität der Dienste" (Anlage C), abgefasst werden. Dieser Entwurf wird dann an den Direktor des zuständigen Gemeindeamtes weitergeleitet, der ihn seinerseits **binnen 10 Kalendertagen** ab Erhalt zu Kenntnisnahme an folgende Personen/Ämter/Organisationen weiterleitet:

an den Generaldirektor, an die Abt. 2, an die Abteilung 3. und an die Verbraucherschutzvereinigungen. **Binnen 30 Kalendertagen** ab Erhalt der Charta können diese dann eventuell Bemerkungen und/oder Vorschläge einbringen, die ab Erhalt des Entwurfes dem zuständigen Gemeindeamt per E-Mail zugeschickt werden müssen. Auch das jeweils zuständige Gemeindeamt sowie die Abt. 2 können Bemerkungen/Vorschläge zum Inhalt der Charta einbringen.

Binnen weiteren 30 Kalendertagen fügt das zuständige Gemeindeamt die Vorschläge in den Entwurf ein und leitet ihn an die Mitglieder der *Arbeitsgruppe* weiter.

Binnen 4 Monaten ab Erhalt des Entwurfes der Dienstcharta beruft der Generaldirektor, nach Vereinbarung mit der Abt. 2, die Sitzung der *Arbeitsgruppe* ein, welche spätestens innerhalb von 4 Monaten ab Erhalt der vom Dienstleister des örtlichen, öffentlichen Dienstes abzuhalten ist.

Der Generaldirektor kann auch die Volksanwältin, Vereine oder Vertreter von Behörden oder Berufskategorien in die *Arbeitsgruppe* einladen, deren Tätigkeiten mit den Inhalten der Dienstcharta zusammenhängen. Diese Teilnehmer haben kein Stimmrecht.

Die Mitglieder der *Arbeitsgruppe* und die zusätzlich eingeladenen Teilnehmer können ihre Bemerkungen und Vorschläge zum Entwurf der Dienstcharta vorbringen. Es wird über die Vorschläge abgestimmt und es wird ein endgültiger Entwurf ausgearbeitet, der dem Generaldirektor zur technischen Begutachtung vorgelegt wird. Die Vorschläge/Bemerkungen werden mit absoluter Mehrheit der Anwesenden genehmigt. Der Generaldirektor und die Abt. 2 haben kein Stimmrecht. Bei Stimmgleichheit entscheidet die Stimme des zuständigen Gemeindeamtes.

Binnen 30 Kalendertagen ab der Sitzung der *Arbeitsgruppe* wird die Dienstcharta dem Stadtrat zur Genehmigung vorgelegt. Der Beschluss wird von der Generaldirektion mit der technischen Unterstützung der Abt. 2 vorbereitet.

2) Überprüfung der Projekte zur Qualitätssteigerung – Jährliche Prüfung und Monitoring

Binnen 31.3. eines jeden Jahres legen die Erbringer lokaler öffentlicher Dienste die das Vereinbarungsprotokoll unterzeichnet haben, dem Direktor des mit dem Thema "Qualität" befassten Gemeindeamtes ihren Jahresbericht vor. Es handelt sich um eine Überprüfung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen.

Der Bericht muss Folgendes umfassen:

- Überprüfung der Qualitätsindikatoren und -standards, die in der Dienstcharta, in Dienstverträgen oder in anderen Vertragsunterlagen vorgesehen sind (**erbrachte Qualität**);
- Analyse der Ergebnisse der Erhebungen der Kundenzufriedenheit (**bewertete Qualität**);
- Abwicklung der Beschwerden/Ideen/Vorschläge;
- Überprüfung der in der Dienstcharta enthaltenen Bedingungen, falls vorhanden;
- Eventuelle Aktualisierungen und Projekte zur Qualitätssteigerung für das darauffolgende Jahr.

Innerhalb **15.04** eines jeden Jahres leiten die jeweils zuständigen Gemeindeämter die Berichte an den Generaldirektor, an die Abt. 2, an die Abt. 3 sowie an die Verbraucherschutzorganisationen weiter.

Innerhalb **5.05** eines jeden Jahres müssen eventuelle Vorschläge/Bemerkungen über e-mail an das zuständige Amt weitergeleitet werden, welches diese daraufhin, mit technischer Unterstützung seitens der Abt. 2 in den Bericht einfügen wird. Erhalt der Berichte weitergeleitet werden müssen. Auch das zuständige Gemeindeamt und die Abteilung 2 können Bemerkungen/Vorschläge einbringen.

Der Generaldirektor beruft, nach Vereinbarung mit der Abt. 2, die Sitzung für die *jährliche Prüfungs- und Monitoringssitzung* ein, welche spätestens innerhalb **15.7** jeden Jahres stattfinden muss.

Der Generaldirektor kann auch die Volksanwältin, Vereine oder Vertreter von Behörden oder Berufskategorien in die *Arbeitsgruppe* einladen, deren Tätigkeiten mit den Inhalten des Berichtes zusammenhängen.

Die Berichte werden in der *Arbeitsgruppe* diskutiert.

Innerhalb 15 Tagen ab dem Sitzungstermin, wird ein Sitzungsprotokoll verfasst und allen zur Sitzung Einberufenen zugestellt.

Innerhalb 15.09. informiert der Generaldirektor den Stadtrat über die Ergebnisse der Arbeitsgruppe. Die Berichte werden auf der Webseite der Gemeinde Bozen (Projekte - Qualität und Dienstchartas) und auf den Webseiten der Erbringer lokaler öffentlicher Dienste veröffentlicht. Die Berichte sind somit ein Instrument für die weitere Kontrolle der Qualität und Überwachung der angebotenen Dienste, auch im Hinblick auf eventuelle Verbesserungsmaßnahmen.