

## Jährliche Prüfung und Monitoring der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2017-31.12.2017)

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

### ZUGÄNGLICHKEIT

#### Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die  
Abwicklung von Verwaltungs- und  
Handelstätigkeiten

Montag	<b>ganztags</b>
Dienstag	<b>ganztags</b>
Mittwoch	<b>ganztags</b>
Donnerstag	<b>ganztags</b>
Freitag	<b>ganztags</b>
Samstag	<b>geöffnet</b>
Sonntag	<b>nicht geöffnet</b>

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern  
vor Ort (in Min.)

#### Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die  
Abwicklung von Verwaltungs- und  
Handelstätigkeiten (Mehrfachoptionen möglich)

Montag	<b>ganztags</b>
Dienstag	<b>ganztags</b>
Mittwoch	<b>ganztags</b>
Donnerstag	<b>ganztags</b>
Freitag	<b>ganztags</b>
Samstag	<b>aktiv</b>
Sonntag	<b>nicht aktiv</b>

Durchschnittliche Wartezeiten an den  
Telefonschaltern (in Min.)

Call center aktiv - Erreichbarkeit mittels Call  
Center **Nein**

Aktive Uhrzeiten

Maximale Wartezeiten  
(Informationen und Interactive Voice Responder  
IVR ausgeschlossen) **nicht monitoriert**

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

#### Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Ja**

Aktive Uhrzeiten

Montag	<b>ganztags</b>
Dienstag	<b>ganztags</b>
Mittwoch	<b>ganztags</b>
Donnerstag	<b>ganztags</b>
Freitag	<b>ganztags</b>
Samstag	<b>aktiv</b>
Sonntag	<b>aktiv</b>

Maximale Wartezeiten  
(Informationen und Interactive Voice Responder  
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten  
Anzahl Minuten (ohne IVR) **0,3**

### **ERREICHBARKEIT MITTELS APPS**

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) **Nein**

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle **Post, Facebook, Internetseite, Fax, Email, PEC,  
Telefon**

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

Vorhandene Strukturen **gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m  
von der Struktur  
Rampen  
Aufzüge**

### **Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln**

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der  
Struktur **Ja**

### **WEB USABILITY**

Klare Aufteilung nach Themenbereichen der  
Webseite **Ja**

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden  
Dienst/jede Leistung auf der Homepage **Ja**

Anzahl und Art der Dienstleistungen online **Form per invio reclami - portale clienti per  
fatture abbonamenti parcheggi/Form für  
Einreichen von Beschwerden - Kundenportal  
für Parkplatz-Rechnungen und Abonnements.**

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Anzeige der Rechnungen online **Ja**

Faq **Ja**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche  
einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **100156**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche  
auf deiner Webseite) **202834**

Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten  
werden pro Sitzung aufgerufen) **2,47**

Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer **2min 57 sec/2 Min. 57 Sek.**

### **KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ- ACCOUNTABILITY**

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

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas **Ja**

Anzahl der vorhandenen Dienstchartas **1**

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte **1/1**

Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände **jährlich**

Angabe Fachstandards **Ja**

Angabe allgemeine Standards	<b>Ja</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Ja</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
Erklärung der Tariftabelle	<b>Tariffe dei parcheggi in struttura/Tarife Parkhäuser und Tiefgaragen:</b> <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura">https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura</a> <b>Tariffe delle zone blu/ Tarife Kurzparkzonen :</b> <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu">https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu</a>
Begünstigte Tarife	<b>Per i parcheggi in struttura sono previsti abbonamenti a tariffa agevolata per i residenti delle zone colorate di riferimento. (vedi link tariffe / Für die Parkhäuser und Tiefgaragen sind Abonnements zu ermäßigten Tarifen für die in der jeweiligen Zone wohnhaften Personen vorgesehen. (Siehe link Tarife)</b>
Newsletter	
Jährliche Newsletter	<b>Nein</b>
Transparente Verwaltung	<b>Ja</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction	<b>Ja</b>
Art	<b>allgemein</b>
Wie oft?	<b>jährlich</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>campionamento rappresentativo / rappresentative Stichprobennahme</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<b>900 persone residenti o domiciliate a Bolzano / 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>
Benutzte Bewertungsskala	<b>per nulla soddisfatto/gar nicht zufrieden</b>
(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	<b>poco soddisfatto/ wenig zufrieden</b>
	<b>abbastanza soddisfatto/ ziemlich zufrieden</b>
	<b>molto soddisfatto/sehr zufrieden</b>
	<b>non sa, non risponde/ weiß nicht, antwortet nicht</b>
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	<b>somma abbastanza e molto soddisfatto in % 48,7%/ Summe ziemlich zufrieden bzw. sehr zufrieden</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	<b>2015-45,7 / 2016-47,0 / 2017-48,7</b>
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	<b>Relazione indagine soddisfazione SEAB 2016.PDF</b>
<b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>	
Kontextindikatoren	
Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung )	
Videoüberwachung	<b>Parcheggio - Parkplatz BZ Centro (56) -</b>

**Parcheggio - Parkplatz Rosenbach (12) -  
Parcheggio - Parkplatz Stadthalle Palasport  
(13) - Parcheggio Parkplatz Tribunale Gericht  
(12) - Parcheggio - Parkplatz Parathoner (8)**

Notdienst  
Vorhanden **Ja**

**Kontinuität des Dienstes**

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen **nicht vorhanden**

Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max)

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen **nicht vorhanden**

Zeitdauer der nicht geplanten  
Dienstunterbrechungen (min-max)

**INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe  
vorhanden **Ja**

AEEGSI/TIQV

Indikator **Consegna di un preventivo, offerta  
economica/Aushändigung eines  
Kostenvoranschlags/ Angebots (in giorni - in  
Tagen)**  
Vorgesehener Wert **20**  
Ersatzleistung **Ja**  
Qualitätsstandard **Dienstcharta**

Indikator **Attivazione abbonamento / Aktivierung eines  
Abonnements (in giorni - in Tagen)**  
Vorgesehener Wert **5**  
Ersatzleistung **Ja**  
Qualitätsstandard **Dienstcharta**

Indikator **Risposte a reclami, segnalazioni e  
suggerimenti scritti/Antworten auf  
schriftliche Beschwerden, Meldungen und  
Anregungen (in Tagen)**  
Vorgesehener Wert **20**  
Ersatzleistung **Ja**  
Qualitätsstandard **Dienstcharta**

Qualitätszertifizierungen  
Art (Mehrfachoptionen möglich)

**Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung  
nach ISO 9001  
OHSAS 18001**

Andere (angeben welche)

### **Umweltschutz**

Projekte

Einschlägige Zertifizierungen

**Nein**

Indikatoren Umweltverträglichkeit

**Nein**

Benchmarking

### **VERBRAUCHERSCHUTZ**

Vorhandensein von Verfahren zur  
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen  
zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen

Verfahren vorhanden

**Nein**

Angabe in der Rechnung

**Nein**

Informationen auf der Internetseite

**Nein**

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen  
Anzahl BenutzerInnen  
vorhanden

**107000  
Ja**

Art

**EDV**

Informationen in der Rechnung

**Ja**

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

**von 21 bis 30 Tagen**

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort  
(Tage)

**9**

Anzahl Meldungen im Jahr

**2**

Anzahl Beschwerden im Jahr

**13**

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

Beschwerdenbericht

04/06/2018