

## 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>morgens</b>
Samstag	<b>nicht 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>morgens</b>
Samstag	<b>nicht 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)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

#### Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Nein**

Aktive Uhrzeiten

Maximale Wartezeiten  
(Informationen und Interactive Voice Responder  
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

#### ERREICHBARKEIT MITTELS APPS

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	<b>Nein</b>
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	<b>Telefon, Facebook, Fax, Email, Post, Twitter, Internetseite, Anderes, PEC</b>
(anderes angeben)	<b>youtube</b>
<b>Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung</b>	
Vorhandene Strukturen	<b>Aufzüge</b>
<b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	<b>Nein</b>
<b>WEB USABILITY</b>	
Klare Aufteilung nach Themenbereichen der Webseite	<b>Ja</b>
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	<b>Ja</b>
Anzahl und Art der Dienstleistungen online	<b>2 servizi con login per utenti (Comuni e Aziende):</b> - dati rifiuti conferiti per tipologia e impianto - dati fosse settiche svuotate e pulite/ 2 <b>Dienste mit login für Kunden (Gemeinden und Betriebe) - - Daten bezüglich der Abfall - Typologie und entsprechender Entsorgungsanlage</b> - Daten der Klärgruben - Reinigungs- und Entleerungsdienst.
Formulare zum Herunterladen	<b>Ja</b>
Anzeige der Rechnungen online	<b>Nein</b>
Faq	<b>Ja</b>
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	<b>12686</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>21661</b>
Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten werden pro Sitzung aufgerufen)	
Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer	<b>2minuti e 40 secondi/ 2 Min. und 40 Sek.</b>
<b>KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	<b>Ja</b>
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Ja</b>
Anzahl der vorhandenen Dienstchartas	<b>1</b>
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	<b>1</b>
Aktualisierungsabstände	<b>mehrfährig</b>
Angabe Fachstandards	<b>Ja</b>
Angabe allgemeine Standards	<b>Ja</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Ja</b>

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard Bericht Verbesserungsprojekte Erklärung der Tariftabelle	<b>Nein</b>  <b>Obiettivi 2017 eco center con esito.pdf</b> <b>Sul sito istituzionale si trovano le tabelle dei prezzi dei servizi erogati per tipologia di conferimento/ Auf der institutionelle Webseite findet man die Tabellen der Tarife der geleisteten Dienste nach Typologie der Ablage</b>
Begünstigte Tarife	<b>nessuna/keine</b>
Newsletter Jährliche Newsletter	<b>Nein</b>
Transparente Verwaltung	<b>Ja</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group) Quantitative Customer satisfaction Art Bereiche spezifizieren Wie oft? Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt? Anzahl Befragte/Nutzer	<b>Ja</b>  <b>Ja</b> <b>nach Bereich</b> <b>laboratorio acque/Wasserlabor</b> <b>mehrfährig</b> <b>Indagine sul grado di soddisfazione del servizio - Dei 110 Comuni clienti hanno risposto in 39 - Parametri: - Tempi di erogazione servizio - Disponibilità pers. - Competenza - Qualità - inf. -Efficienza serv. - Flessibilità serv. - Tempestività intervento in caso di fuori norma/ Untersuchung zum Grad der Zufriedenheit mit dem Dienstleistung - Von 110 Kundengemeinden haben 39 geantwortet - Perameter: Erbringungszeiten des Dienstes, Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Personals, Kompetenz, Qualität der Informationen, Effizienz des Dienstes, Flexibilität des Dienstes, rechtzeitiges Eingreifen bei Regel-Abweichung.</b>
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)	<b>Per nulla - soddisfacente - buono - molto buono / überhaupt nicht zufriedenstellend - gut - sehr gut</b>  <b>66% molto buono, 31% buono, 3% soddisfacente, 0% per nulla (0 risposte)/ 66% sehr gut - 31% gut - 3% zufriedenstellend - 0% überhaupt nicht zufriedenstellend (= Antworten)</b>
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	<b>costante in leggerissima crescita/konstant, bei leichtem Anstieg</b>
<b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>	<b>Rapporto qualità 29-01-2018 laboratorio.pdf</b>
Kontextindikatoren	<b>ISO 9001, ISO 14001, ISO 17025, modello su linee guida UNI INAIL sicurezza sul lavoro,</b>

**certificato "vivere et valere" benessere sul posto di lavoro/ Zertifizierung nach ISO 9001, 14001, 17025, Modell zu den Leitlinien der UNI INAIL Sicherheit am Arbeitsplatz, "vivere et valere " Zertifikat, Gesunder Betrieb**

Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung )

Videoüberwachung

**Tutte quelle maggiori presidiate/Alle wichtigsten Orte**

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

**Ja**

**Depuratori e collettamento serv. rep. allarme/Kläranlagen und Sammelsystem mit Abrufbarkeit bei Alarmsituationen**

### **Kontinuität des Dienstes**

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

**0 bis 10**

Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max)

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

**0 bis 10**

Zeitdauer der nicht geplanten Dienstunterbrechungen (min-max)

### **INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden

**Ja**

AEEGSI/TIQV

Indikator

**Abbattimento / Abbau des BOD5 in %/in Prozenten**

Vorgesehener Wert

**98**

Erreichter Wert

**99**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**Abbattimento /Abbau des COD in %/ Prozenten**

Vorgesehener Wert

**95**

Erreichter Wert

**96**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Indikator

**Abbattimento/ Abbau des Ntot in %/in Prozenten**

Vorgesehener Wert

**75**

Erreichter Wert

**80**

Ersatzleistung

**Ja**

Qualitätsstandard

**Dienstcharta**

Qualitätszertifizierungen  
Art (Mehrfachoptionen möglich)

Andere (angeben welche)

**Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung nach ISO 9001**  
**Certificazione accreditamento laboratorio centrale ISO 17025**  
**modello UNI INAIL sicurezza sul lavoro**  
**Certificato "Vivere et valere" benessere aziendale.**  
**Zertifizierung ISO 17025 als Labor - Modell zu den Leitlinien der UNI INAIL - Sicherheit am Arbeitsplatz - "Vivere et valere Zertifikat - Gesunder Betrieb**

## **Umweltschutz**

Projekte  
Anzahl  
Art (angeben)

**4**  
**progetti di ricerca su chiusura cicli rifiuti e acque reflue e recupero materia e/o energia/Forschungsprojekte bezüglich Ende der Müll/und Abwasser Zyklen und Wiedergewinnung von Materie und/oder Energie**

Einschlägige Zertifizierungen

**Ja**

Indikatoren Umweltverträglichkeit

**Ja**

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  
vorhanden

**Ja**

Art

**EDV**

Informationen in der Rechnung

**Nein**

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

**von 15 bis 20 Tagen**

Anzahl Meldungen im Jahr

**0**

Anzahl Beschwerden im Jahr

**0**

Anzahl Anregungen im Jahr

**0**

---

Beschwerdenbericht

---

05/07/2018