

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	morgens
Dienstag	morgens
Mittwoch	morgens
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens
Samstag	nicht geöffnet
Sonntag	nicht geöffnet

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	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten an den
Telefonschaltern (in Min.)

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

Aktive Uhrzeiten

Montag	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv

Maximale Wartezeiten
(Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten
Anzahl Minuten (ohne IVR) **1,3**

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Ja**

Aktive Uhrzeiten	
Montag	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv
<hr/>	
Maximale Wartezeiten (Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Jahresdurchschnittliche Wartezeiten Anzahl Minuten (ohne IVR)	1,3
<hr/>	
ERREICHBARKEIT MITTELS APPS	
<hr/>	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Nein
Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle	Facebook, Post, Telefon, Fax, Email, Internetseite, PEC
<hr/>	
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
<hr/>	
Vorhandene Strukturen	Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
<hr/>	
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
<hr/>	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
<hr/>	
WEB USABILITY	
<hr/>	
Klare Aufteilung nach Themenbereichen der Webseite	Ja
<hr/>	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
<hr/>	
Anzahl und Art der Dienstleistungen online	form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen
<hr/>	
Formulare zum Herunterladen	Ja
Anzeige der Rechnungen online	Nein
Faq	Ja
<hr/>	
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	100156
<hr/>	
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	202834
<hr/>	
Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten werden pro Sitzung aufgerufen)	2,47
<hr/>	
Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer	2min 57 sec/2Min. 57 Sek.
<hr/>	
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ- ACCOUNTABILITY	
<hr/>	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
<hr/>	

Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Anzahl der vorhandenen Dienstchartas	1
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Angabe Fachstandards	Ja
Angabe allgemeine Standards	Ja
Rechnungslegung Qualitätstandard	Nein
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Erklärung der Tariftabelle	https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif
Begünstigte Tarife	no
Newsletter	
Jährliche Newsletter	Nein
Transparente Verwaltung	Ja
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction	Nein
QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG	
Kontextindikatoren	no/Nein
Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung)	
Videoüberwachung	no/Nein
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	Parere sul progetto fognatura/ Gutachten zum Abwasserprojekt (in giorni - in Tagen)
Vorgesehener Wert	7
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Parere in merito al rilascio del certificato di

Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	Zertifizierung nach ISO 14000, Zertifizierung nach ISO 9001
Andere (angeben welche)	OHSAS 18001

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	13241 Ja
Art	EDV
Informationen in der Rechnung	Nein
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 0 bis 15 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	4
Anzahl Meldungen im Jahr	4
Anzahl Beschwerden im Jahr	5
Anzahl Anregungen im Jahr	0
Beschwerdenbericht	

06/07/2018