

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.) **2,85**

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
Maximale Wartezeiten (Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Jahresdurchschnittliche Wartezeiten Anzahl Minuten (ohne IVR)	1,3
ERREICHBARKEIT MITTELS APPS	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) Anzahl der Anwendungen Art der Anwendungen	Ja 1 App Junker: informazioni sulla raccolta differenziata, calendari di raccolta, punti di raccolta georeferenziati / App Junker: informazioni über die Mülltrennung, Sammelkalender, Sammelstellen mit Geolokalisierung
Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle	Telefon, Facebook, Internetseite, Post, Fax, Email, PEC
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
Vorhandene Strukturen	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur 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	2 form per invio reclami/ Form für Einsendung der Reklamationen portale clienti per visualizzare bollette tariffe rifiuti e svuotamenti bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entleerungen der Restmülltonnen
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	2 min 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 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	www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per-le-utenze-domestiche-a-bolzano https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/abfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte
Begünstigte Tarife	agevolazione tariffaria per over 65enni. volume aggiuntivo gratuito per persone incontinenti / Tarifvergünstigung für über 65-jährige Personen und kostenloses Zusatzvolumen für Personen, die Inkontinenzwindeln benutzen www.seab.bz.it/it/privati/denuncia-di-nuova-utenza-variazione-cessazione-e-riduzioni
Newsletter	
Jährliche Newsletter	Nein
Transparente Verwaltung	Ja
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction	Ja
Art	allgemein
Wie oft?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme
Anzahl Befragte/Nutzer	900 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	per nulla soddisfatto / gar nicht zufrieden poco soddisfatto / wenig zufrieden abbastanza soddisfatto / ziemlich zufrieden molto soddisfatto / sehr zufrieden non sa, non risponde / weiß nicht, antwortet nicht
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei	somma abbastanza soddisfatto e molto

Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)

soddisfatto in percentuale
Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)

88,4%
2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4%

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

Relazione indagine soddisfazione SEAB 2016.PDF

QUALITÀ DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Kontextindikatoren

Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung)

BZ LV 2017.pdf

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Nein

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

Attivazione del servizio dopo accettazione della richiesta/ Aktivierung des Dienstes nach Annahme der Anfrage (in giorni/ in Tagen)

Vorgesehener Wert

15

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Disattivazione del servizio su richiesta del Cliente/ Einstellung des Dienstes auf Anfrage des Kunden (in giorni/ in Tagen)

Vorgesehener Wert

6

Ersatzleistung

Ja

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Riattivazione del servizio a seguito di subentro/ Reaktivierung des Dienstes nach einer Wiederanmeldung (in giorni/in Tagen)

Vorgesehener Wert

15

Ersatzleistung

Ja

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 **57790**
vorhanden **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 **8**
(Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr **12**
Anzahl Beschwerden im Jahr **61**
Anzahl Anregungen im Jahr **3**

Beschwerdenbericht