

## Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2018-31.12.2018)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	<b>13545</b>
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
<b>ZUGÄNGLICHKEIT</b>	
<b>Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)</b>	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten	<b>22</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
<b>Telefonische Erreichbarkeit</b>	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten	<b>30</b>
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	<b>Ja</b>
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	<b>30</b>
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
<b>Erreichbarkeit mittels grüner Nummer</b>	
Verfügbarkeit grüne Nummern	<b>Ja</b>
Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	<b>30</b>
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	<b>5</b>
Sonntag/Feiertag	<b>nicht aktiv</b>
<b>Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung</b>	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	<b>gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Aufzüge</b>
<b>Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln</b>	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	<b>Ja</b>
<b>Erreichbarkeit mit Fahrrädern</b>	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	<b>Ja</b>
<b>Digitale Erreichbarkeit</b>	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	<b>Nein</b>
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	<b>Internetseite, Telefon, Facebook, Email, Post,</b>

**PEC****Web usability**

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	<b>Ja</b>
Anzahl der Online-Dienstleistungen	<b>1</b>
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	<b>form per inviare reclami e segnalazioni / Form für das Einreichen von Reklamationen</b>
Formulare zum Herunterladen	<b>Ja</b>
Faq	<b>Ja</b>
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	<b>443</b>
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	<b>571</b>

**KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	<b>Nein</b>
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	<b>Ja</b>
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	<b>1/1</b>
Aktualisierungsabstände	<b>jährlich</b>
Rechnungslegung Qualitätstandard	<b>Ja</b>
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	<b>Nein</b>
Newsletter	
Newsletter vorhanden	<b>Nein</b>
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>0</b>
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	<b>0</b>
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	<b>Nein</b>
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	<b>Nein</b>
Erklärung der Tariftabelle	<b><a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni">https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-acqua-e-canalizzazioni</a> <a href="https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif">https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/wasser-und-abwassertarif</a></b>
Begünstigte Tarife	<b>no/nein</b>

**QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG**

Videoüberwachung	<b>0</b>
Notdienst	
Vorhanden	<b>Ja</b>
Art des Notdienstes angeben	<b>Per emergenze servizio fognature/Im Notfall Abwasserdienst</b>
Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	<b>0</b>
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	<b>0</b>

## INDIKATOREN

---

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden **Ja**

---

Bericht ARERA

---

Indikator **Parere sul progetto fognatura/ Gutachten zum Abwasserprojekt (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert **7**

Erreichter Wert **2**

Ersatzleistung **Ja**

Qualitätsstandard **Dienstcharta**

---

Indikator **Parere in merito al rilascio del certificato di abitabilità/ Gutachten zur Ausstellung der Bewohnbarkeitsbescheinigung (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert **7**

Erreichter Wert **1**

Ersatzleistung **Ja**

Qualitätsstandard **Dienstcharta**

---

Indikator **Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati / Pünktlichkeitsabweichungen bei individuellen Terminvereinbarungen (in minuti - in Minuten)**

Vorgesehener Wert **30**

Erreichter Wert **Non rilevabile/Nicht erhebbar**

Ersatzleistung **Ja**

Qualitätsstandard **Dienstcharta**

---

Indikator **Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti/ Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert **20**

Erreichter Wert **7**

Ersatzleistung **Ja**

Qualitätsstandard **Dienstcharta**

---

Indikator **Tempo di reazione medio alla richiesta di intervento sulla rete fognaria bianca e nera./ Durchschnittliche Bearbeitungszeit bei einer Anfrage zur Behebung eines Problems am Kanalisationsnetz (Weiß- und Schwarzwasser) (in giorni - in Tagen)**

Vorgesehener Wert **1**

Erreichter Wert **1**

Ersatzleistung **Nein**

Qualitätsstandard **Dienstcharta**

---

Indikator **Tempo di attesa medio presso l'ufficio fognature./ Durchschnittliche Wartezeit beim Büro vom Abwasserdienst (in minuti - in Minuten)**



Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>von 21 bis 30 Tagen</b>
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	<b>7</b>
Anzahl Meldungen im Jahr	<b>0</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr	<b>14</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>0</b>
<hr/>	
Beschwerdenbericht	
<hr/>	

22/07/2019