

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.	58445
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten	22
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	3,43
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten	30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
	0,12
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Erreichbarkeit mittels grüner Nummer	
Verfügbarkeit grüne Nummern	Ja
Aktive Uhrzeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Aufzüge
	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
Erreichbarkeit mit Fahrrädern	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	Ja
Digitale Erreichbarkeit	

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) Anzahl der Anwendungen Beschreibung 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	Internetseite, PEC, Telefon, Email, Post, Facebook
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	2
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	form per invio reclami/ Form für Einsendung der Reklamationen portale clienti per visualizzare bollette tariffa rifiuti e svuotamenti bidone residuo/Kundenportal für Rechnungen Mülltarif und Entleerungen der Restmülltonnen
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	101755
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	134300
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Nein
Dienstcharta Verfügbarkeit von Dienstchartas Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	Ja 1/1
Aktualisierungsabstände Rechnungslegung Qualitätsstandard Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	jährlich Nein Nein
Newsletter Newsletter vorhanden	Nein
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	7
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	1
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt Art	Ja allgemein

Wie oft? Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt? Anzahl Befragte/Nutzer	jährlich campionamento rappresentativo/ repräsentative Stichprobennahme 900 persone residenti e domiciliate a Bolzano/ 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen 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 somma abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto in percentuale Summe ziemlich zufrieden und sehr zufrieden in Prozenten
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	91,4% 2015-88,6% / 2016-84,3% / 2017-88,4% / 2018-91,4
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	Relazione indagine soddisfazione SEAB 2016.PDF www.seab.bz.it/it/privati/tariffa-rifiuti-per- le-utenze-domestiche-a-bolzano https://www.seab.bz.it/de/privathaushalte/a- bfalltarif-fuer-bozner-privathaushalte
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	
Erklärung der Tariftabelle	
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
QUALITÄT DER ORGANISATION UND	
VERWALTUNG	
Videoüberwachung	1
Notdienst Vorhanden	Nein
Kontinuität des Dienstes Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	0
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	0
INDIKATOREN	
Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	Ja
Bericht ARERA	
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
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti del servizio ritiro ingombranti e rifiuti verdi/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminen zur Abholung von Sperrmüll und Grünabfällen (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	30
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati presso il cliente/ Pünktlichkeitsabweichungen bei Terminvereinbarungen vor Ort beim Kunden (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	30
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Tempo massimo di risposta scritta a richieste o reclami scritti dei Clienti/ Maximale Frist für die schriftliche Beantwortung von schriftlichen Anfragen oder Beschwerden der Kunden (in giorni/in Tagen)
Vorgesehener Wert	20
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Informazione alla cittadinanza delle vie interessate dalla pulizia meccanica notturna con apposita segnaletica stradale/ Information der Öffentlichkeit über die maschinelle Straßenreinigung in den Nachtstunden durch entsprechende Beschilderung der jeweils betroffenen Straßen (in giorni/in Tagen)

Anzahl Meldungen im Jahr	0
Anzahl Beschwerden im Jahr	139
Anzahl Anregungen im Jahr	0
<hr/>	
Beschwerdenbericht	
<hr/>	

22/07/2019