

## 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.

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres **435000**

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 **36,5**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **6**

Sonntag/Feiertag **nicht aktiv**

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern  
vor Ort (in Min.) **0**

#### Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die  
Abwicklung von Verwaltungs- und  
Handelstätigkeiten

Anzahl wöchentlicher Öffnungszeiten **36,5**

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage **6**

Sonntag/Feiertag **nicht aktiv**

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale **Ja**

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb **168**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **7**

Sonntag/Feiertag **aktiv**

#### Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Ja**

Aktive Uhrzeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb **168**

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb **7**

Sonntag/Feiertag **aktiv**

#### Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren **Rampen  
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**  
**2**  
**Sono state attivate a novembre 2018 le app EasyPark e myCicero: basta scaricare l'applicazione, registrarsi e collegare un sistema di pagamento a scelta. Attivando la geo-localizzazione le app trovano in automatico la zona del parcheggio e applicano la tariffa corretta. Se invece non si vuole attivare la geo-localizzazione, bisogna inserire il codice della zona. Bisogna esporre sul parabrezza del veicolo il tagliando della app utilizzata / Ab November 2018 sind die Apps EasyPark und myCicero in Funktion: Nach dem Herunterladen muss man sich registrieren und eine beliebige Zahlungsart auswählen. Wenn man die Ortungsfunktion aktiviert, erkennen die Apps automatisch den Standort und wenden die korrekten Parkgebühren für die jeweilige Parkzone an. Wenn man die Ortungsfunktion nicht aktivieren möchte, muss man den Zonen-Kode eingeben. Wichtig ist, die Park-Vignette der verwendeten App sichtbar hinter der Windschutzscheibe aufzulegen.**

Kommunikationskanäle  
Art der genutzten Kommunikationskanäle

**Email, PEC, Post, Facebook, Internetseite, Telefon**

### **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 - portale clienti per fatture abbonamenti parcheggi/Form für Einreichen von Beschwerden - Kundenportal für Parkplatz-Rechnungen und Abonnements.**

Formulare zum Herunterladen

**Ja**

Faq

**Ja**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)

**42223**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)

**54835**

### **KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

**Nein**

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

**Ja**

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen

**1/1**

Aktualisierungsabstände

**jährlich**

Rechnungslegung Qualitätstandard

**Ja**

Jährlicher Plan zur Verbesserung der

**Nein**

<b>Qualitätsstandard</b>	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	<b>Nein</b>
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	<b>1</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>Ja</b>
Art	<b>allgemein</b>
Wie oft?	<b>jährlich</b>
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	<b>campionamento rappresentativo / rappresentative Stichprobennahme</b>
Anzahl Befragte/Nutzer	<b>900 persone residenti o domiciliate a Bolzano / 900 in Bozen ansässige oder wohnhafte Personen</b>
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	<b>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</b>
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	<b>somma abbastanza e molto soddisfatto in % 41,3%/ Summe ziemlich zufrieden bzw. sehr zufrieden</b>
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	<b>2015-45,7 / 2016-47,0 / 2017-48,7 / 2018 - 41,3</b>
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	<b>Relazione indagine soddisfazione SEAB 2016.PDF</b>
Erklärung der Tariftabelle	<b>Tariffe dei parcheggi in struttura/Tarife Parkhäuser und Tiefgaragen: <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura">https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura</a> Tariffe delle zone blu/ Tarife Kurzparkzonen : <a href="https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu">https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu</a></b>
Begünstigte Tarife	<b>Per i parcheggi in struttura sono previsti abbonamenti a tariffa agevolata per i residenti delle zone colorate di riferimento. (vedi link tariffe / Für die Parkhäuser und Tiefgaragen sind Abonnements zu ermäßigten Tarifen für die in der jeweiligen Zone wohnhaften Personen vorgesehen. (Siehe link Tarife)</b>
<b>QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG</b>	
Videoüberwachung	<b>4</b>
Notdienst	
Vorhanden	<b>Ja</b>
Art des Notdienstes angeben	<b>Pronto intervento per problemi a impianti</b>

**tecnologici e a impianti di gestione ingressi/Notfalldienst bei Problemen mit technischen Infrastrukturen und Zufahrtsregelungssystemen**

Kontinuität des Dienstes	
Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen	<b>0</b>
Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen	<b>0</b>

**INDIKATOREN**

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden	<b>Ja</b>
Bericht ARERA	

Indikator	<b>Consegna di un preventivo, offerta economica/Aushändigung eines Kostenvoranschlags/ Angebots (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>5</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Attivazione abbonamento / Aktivierung eines Abonnements (in giorni - in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>5</b>
Erreichter Wert	<b>1</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Indikator	<b>Risposte a reclami, segnalazioni e suggerimenti scritti (IN GIORNI) / Antworten auf schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen (in Tagen)</b>
Vorgesehener Wert	<b>20</b>
Erreichter Wert	<b>5</b>
Ersatzleistung	<b>Ja</b>
Qualitätsstandard	<b>Dienstcharta</b>

Benchmarking	<b>Nein</b>
Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich)	<b>Zertifizierung nach ISO 9001, Zertifizierung nach ISO 14000, andere (angeben welche)</b>
Art anderer Zertifizierungen	<b>OHSAS 18001</b>
Einschlägige Zertifizierungen	<b>Nein</b>
<b>VERBRAUCHERSCHUTZ</b>	
Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen	
Verfahren vorhanden	<b>Nein</b>
Angabe der Verfahren in der Rechnung	<b>Nein</b>
Informationen auf der Internetseite	<b>Nein</b>
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	<b>Ja</b>
Art	<b>digital</b>
Informationen in der Rechnung	<b>Ja</b>
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	<b>von 21 bis 30 Tagen</b>
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	<b>5</b>
Anzahl Meldungen im Jahr	<b>0</b>
Anzahl Beschwerden im Jahr	<b>16</b>
Anzahl Anregungen im Jahr	<b>0</b>
Beschwerdenbericht	

22/07/2019