

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

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	0
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	0
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	0
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	0
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
	0

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Nein
---	-------------

Betriebszeiten

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	0
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	0
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	0

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	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Aufzüge Rampen
---	--

Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
---	-----------

Erreichbarkeit mit Fahrrädern

Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst **Nein**

Digitale Erreichbarkeit

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) **Nein**

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle **Internetseite, Telefon, PEC, Post, Facebook, Email**

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage **Ja**

Anzahl der Online-Dienstleistungen **0**

Beschreibung der Online-Dienstleistungen

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Faq **Ja**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **22570**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) **27741**

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht **Nein**

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas **Nein**

Rechnungslegung Qualitätstandard **Nein**

Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard **Nein**

Newsletter

Newsletter vorhanden **Nein**

Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen **2**

Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren **0**

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group) **Nein**

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt **Nein**

Erklärung der Tariftabelle **<https://www.seab.bz.it/it/privati/tariffe>**

Begünstigte Tarife

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung **1**

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben **Ja
Per impianti tecnologici / Für technologische Anlagen**

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen **0**

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen **0**

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden **Nein**

Bericht ARERA

Benchmarking **Nein**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)

**Zertifizierung nach ISO 9001, andere
(angeben welche), Zertifizierung nach ISO
14000**

Art anderer Zertifizierungen

OHSAS 18001

Einschlägige Zertifizierungen

Nein

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen

zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen	
Verfahren vorhanden	Nein
Angabe der Verfahren in der Rechnung	Nein
Informationen auf der Internetseite	Nein
<hr/>	
Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen	
Schalter vorhanden	Ja
Art	digital
Informationen in der Rechnung	Nein
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)	von 0 bis 15 Tagen
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage)	5
Anzahl Meldungen im Jahr	0
Anzahl Beschwerden im Jahr	1
Anzahl Anregungen im Jahr	0
<hr/>	
Beschwerdenbericht	
<hr/>	

22/07/2019