

## 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.

0

Informationen und Interactive Voice Responder  
IVR ausgeschlossen)

#### 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 **Ja**

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

22/07/2019