



Kundenzufriedenheit Beschwerden und Meldungen 2022



Kundenzufriedenheitsanalyse



2 Mal im Jahr (Juni/Dezember)

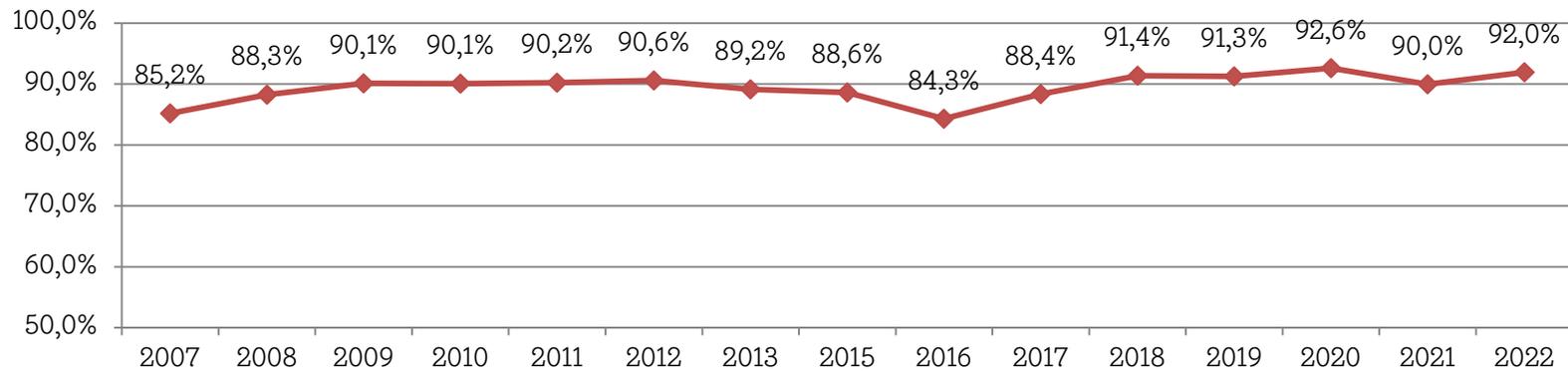
Stichprobe: 800 Personen in Bozen

300 in Leifers

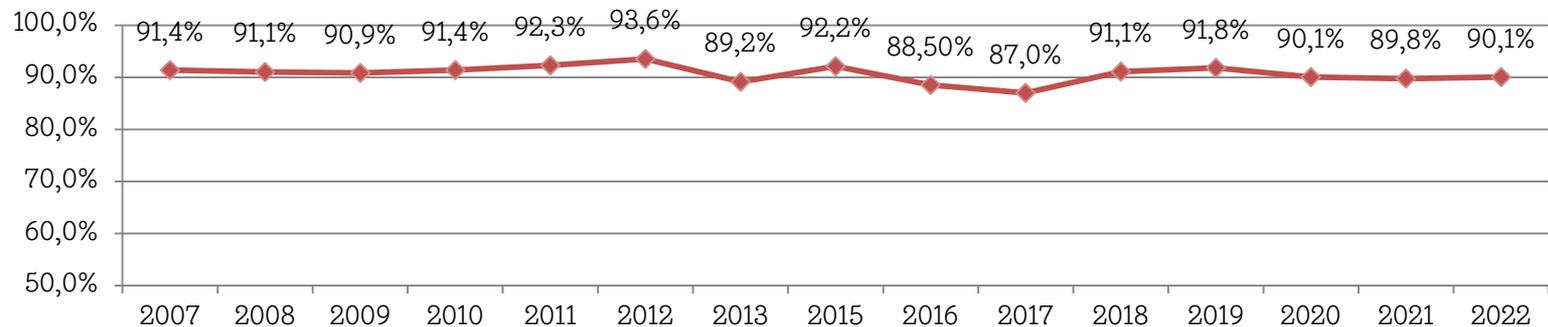
Kundenzufriedenheit



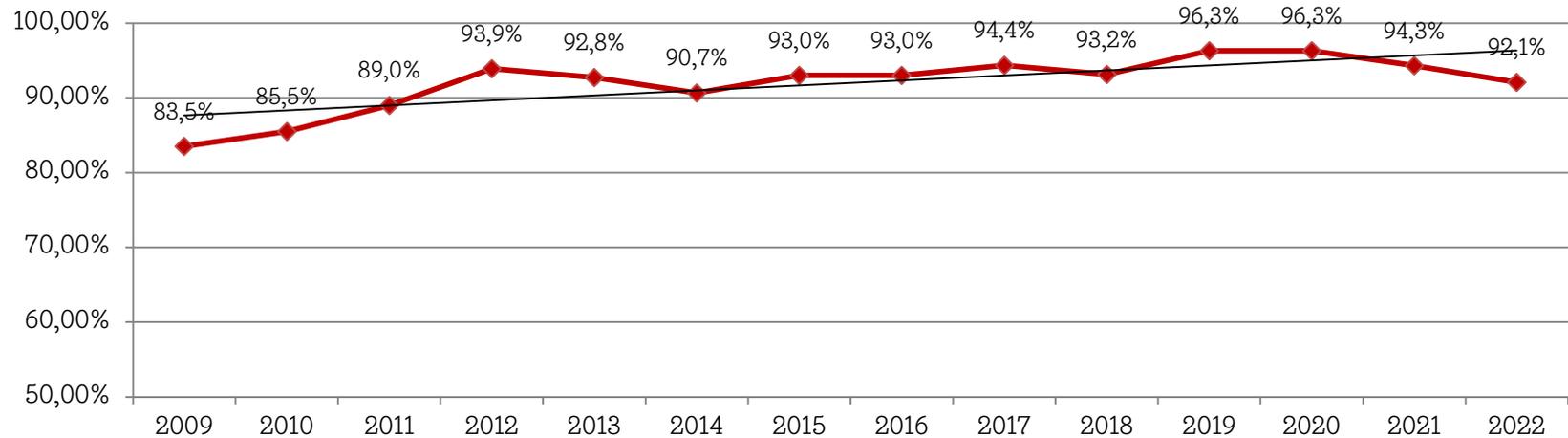
Raccolta rifiuti - Müllabfuhr BZ



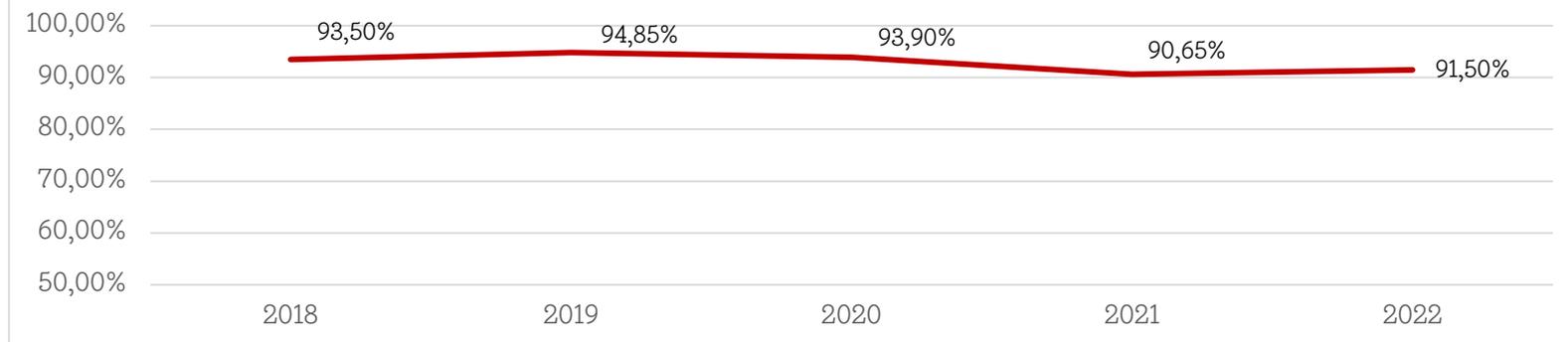
Pulizia strade - Straßenreinigung



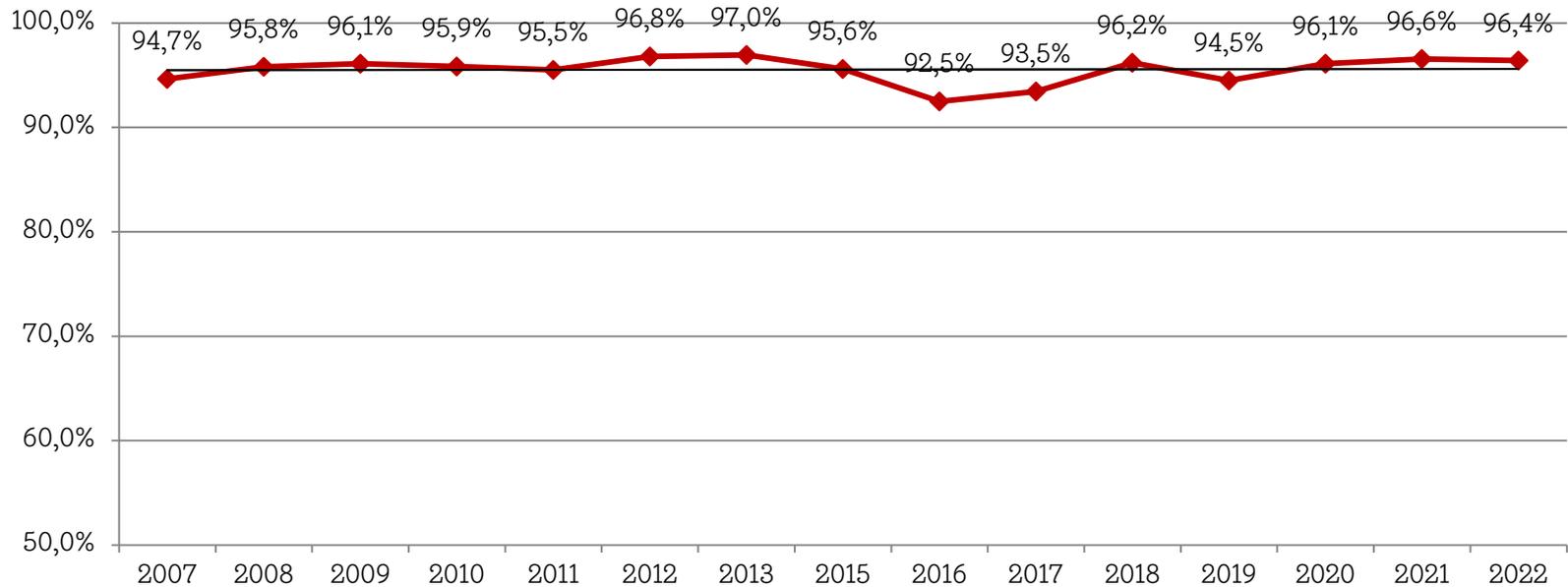
Raccolta rifiuti - Müllabfuhr LV



Spazzamento strade - Straßenreinigung LV



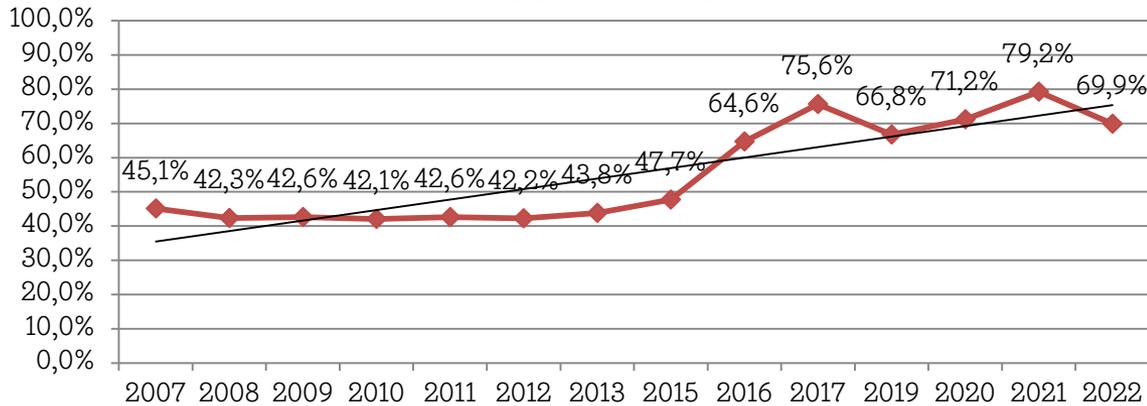
Servizio idrico - Trinkwasserdienst



Kundenzufriedenheit



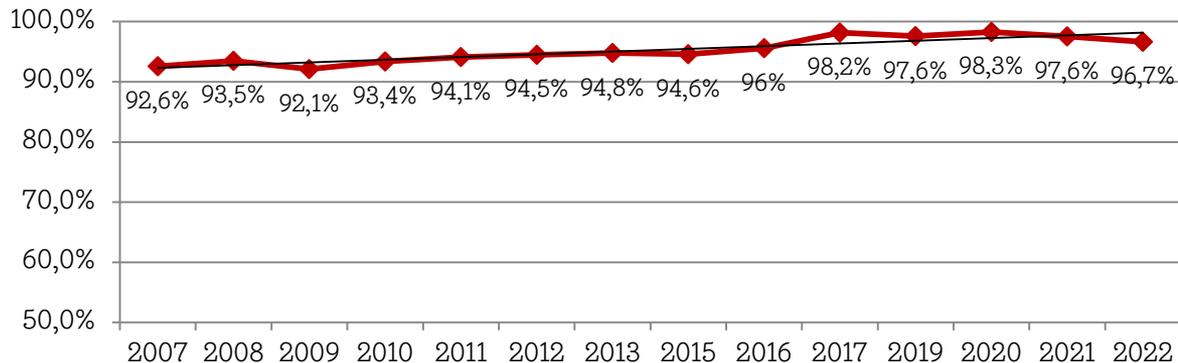
Parceggi - Parkplätze



Die Zahlen beziehen sich auf die Antworten der Bürger/innen, die die Parkplätze benutzen.

Die Frage, die gestellt wird, lautet «Wie zufrieden sind Sie mit dem Parkplatzdienst in Ihrer Gemeinde?»

Distribuzione gas - Gasverteilung



Die Zahlen beziehen sich auf die Antworten der Bürger/innen, die den Gasdienst benutzen.

Beschwerden und Meldungen 2022



561 Beschwerden und Meldungen

Die durchschnittliche Antwortzeit beträgt **3,9 Tage** (Qualitätsstandard: Antwort innerhalb 20 Tagen)

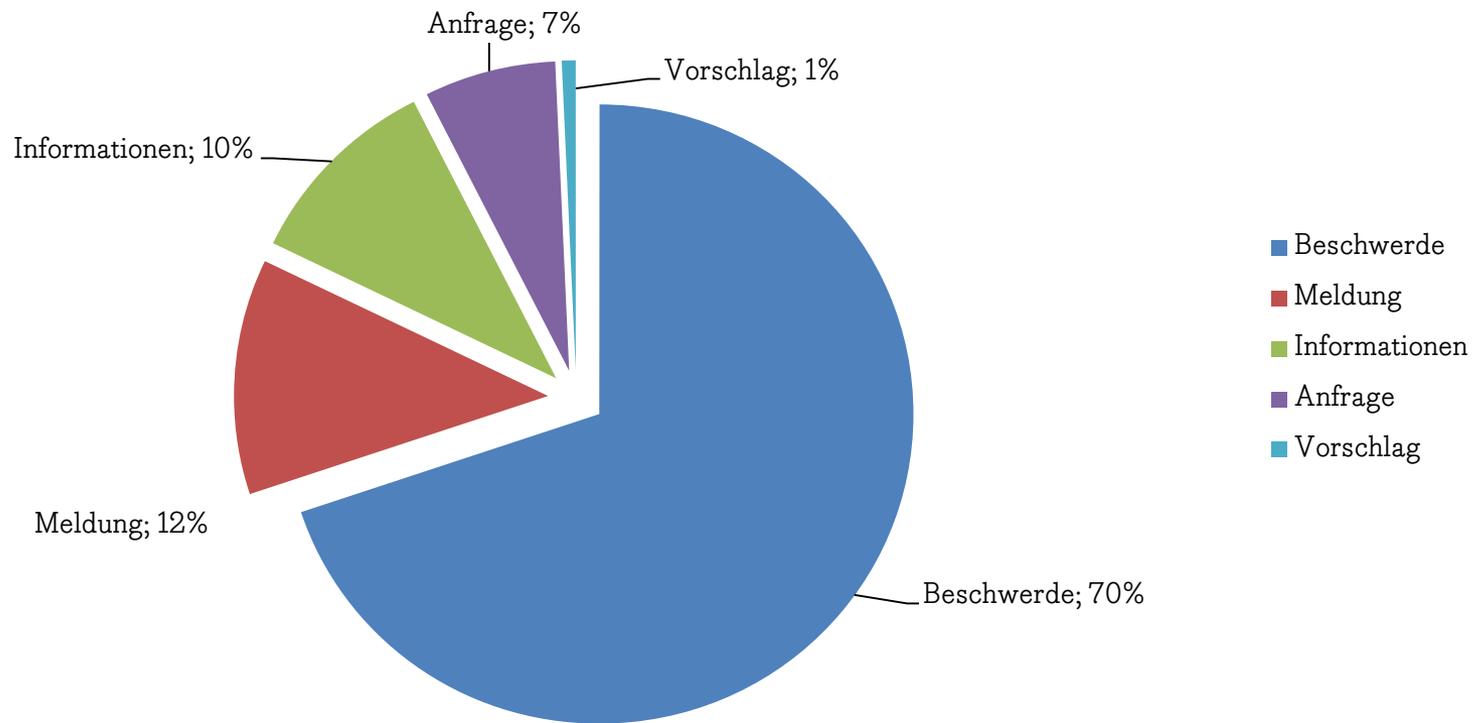
40% der Anfragen werden innerhalb **1 Tages** bearbeitet.

15% der Meldungen hat Bearbeitungszeiten, die gleich oder länger als **10 Tage** sind.



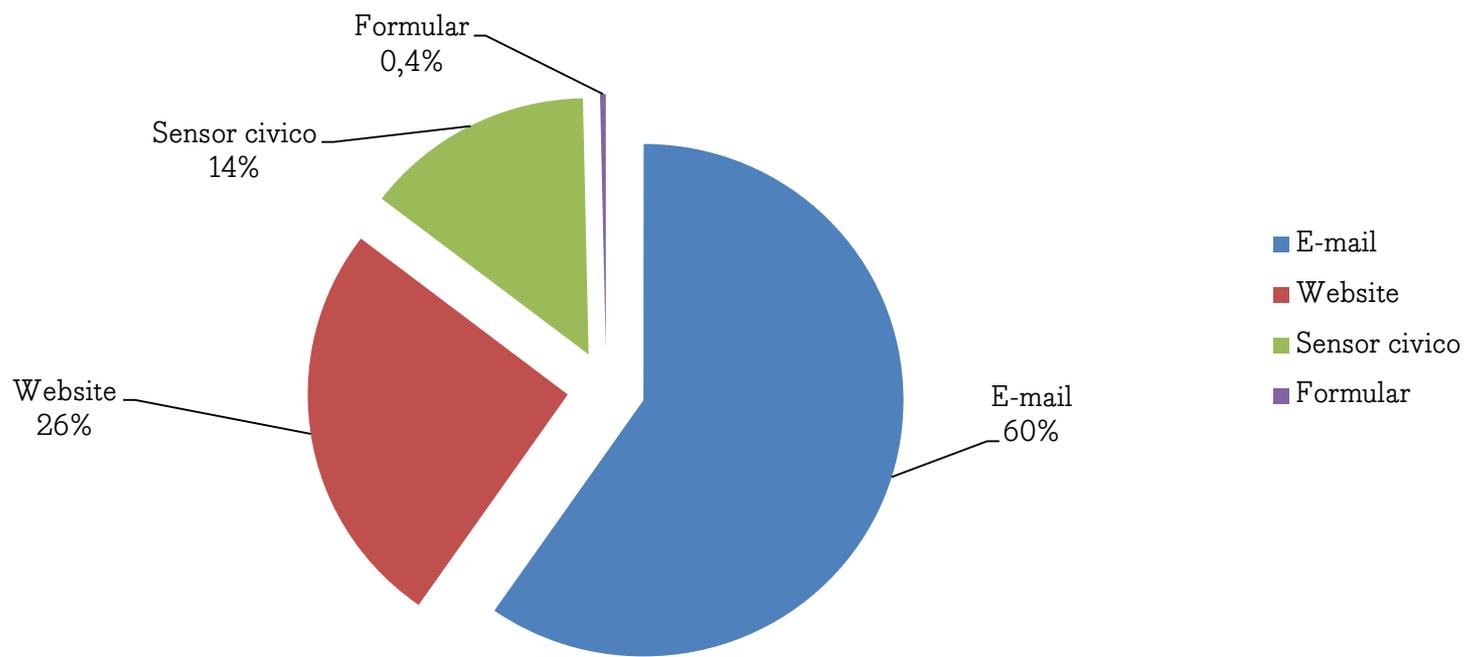
Photo by Brooke Lark on Unsplash

Art der Mitteilung



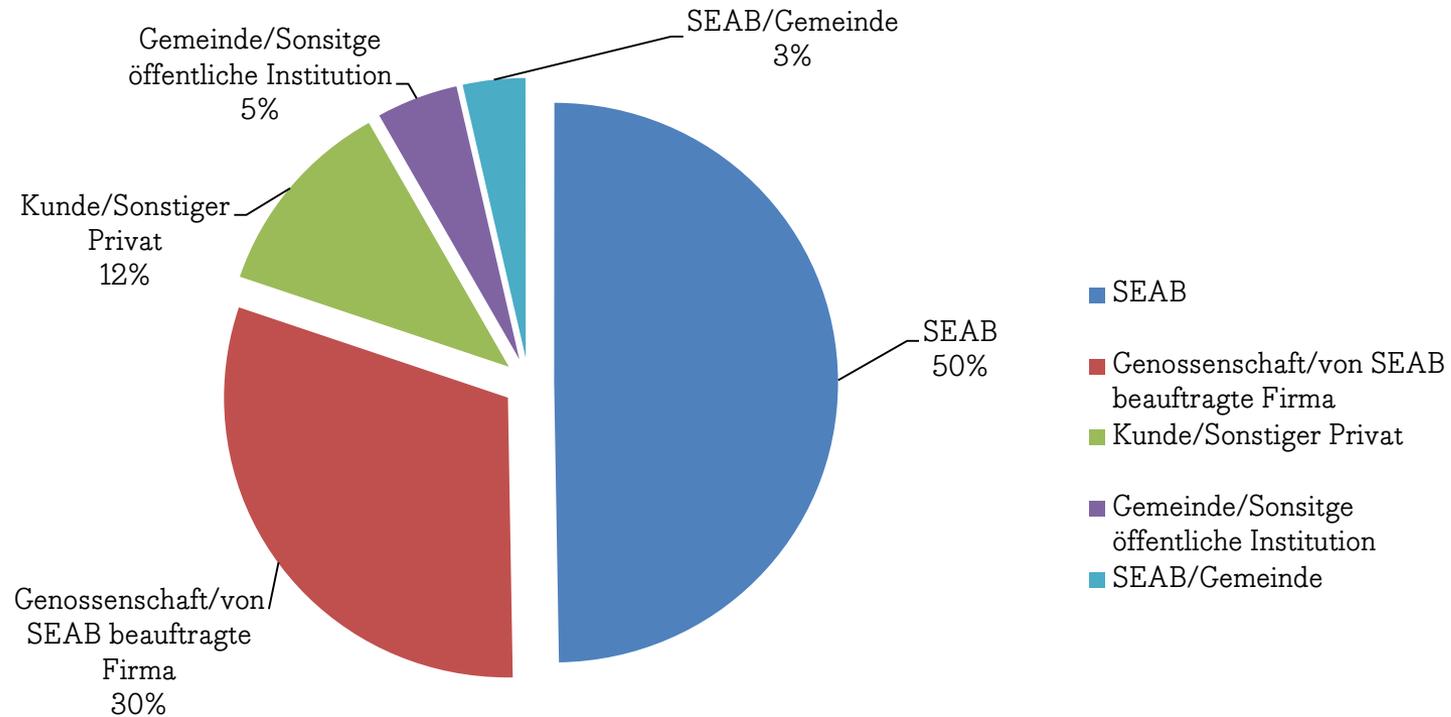


Beschwerden und Meldungen: Kommunikationskanäle



85% der Kontakte sind in italienischer Sprache.

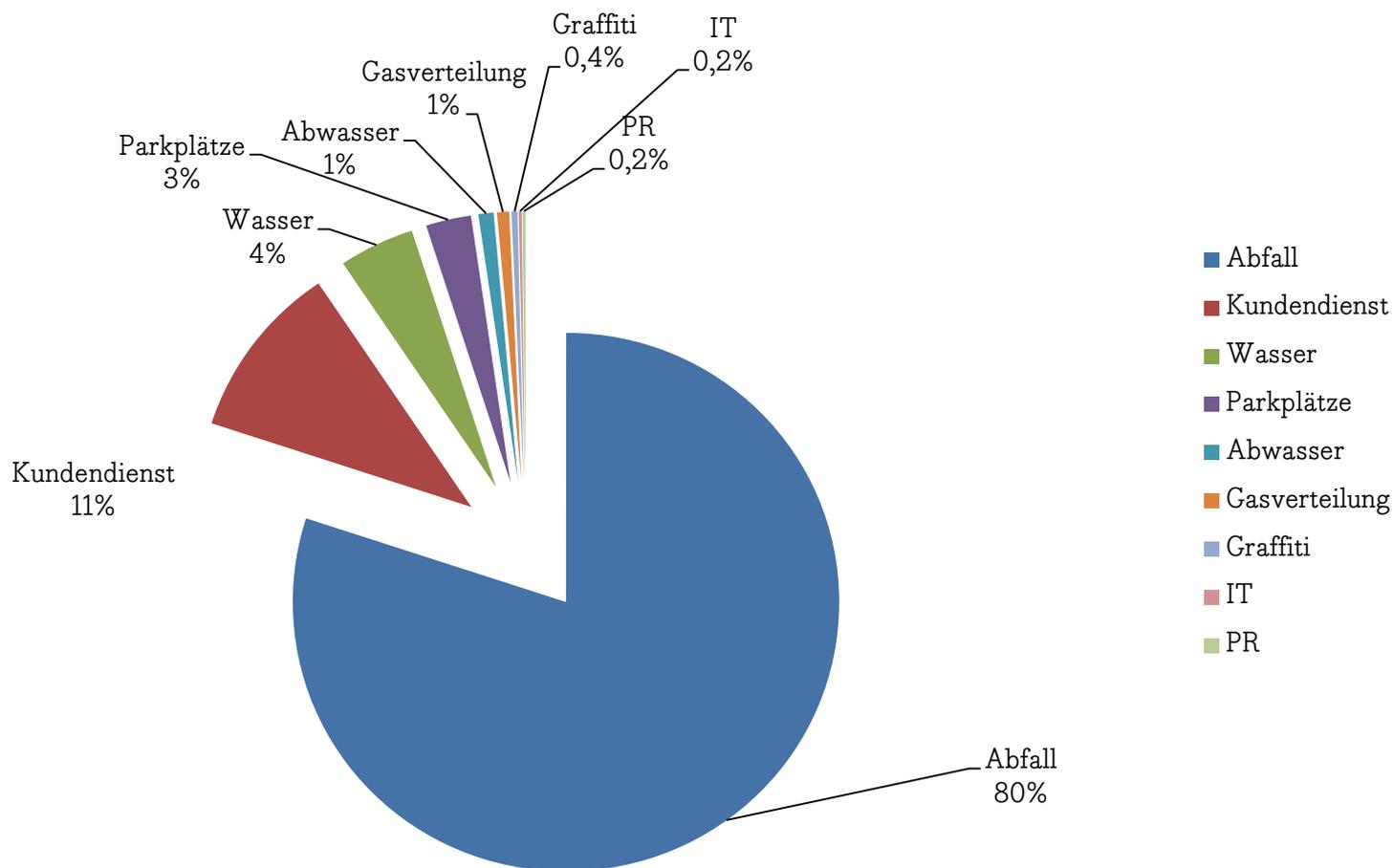
Zuständigkeit



83 Prozen der Meldungen betreffen direkt oder indirekt SEAB.

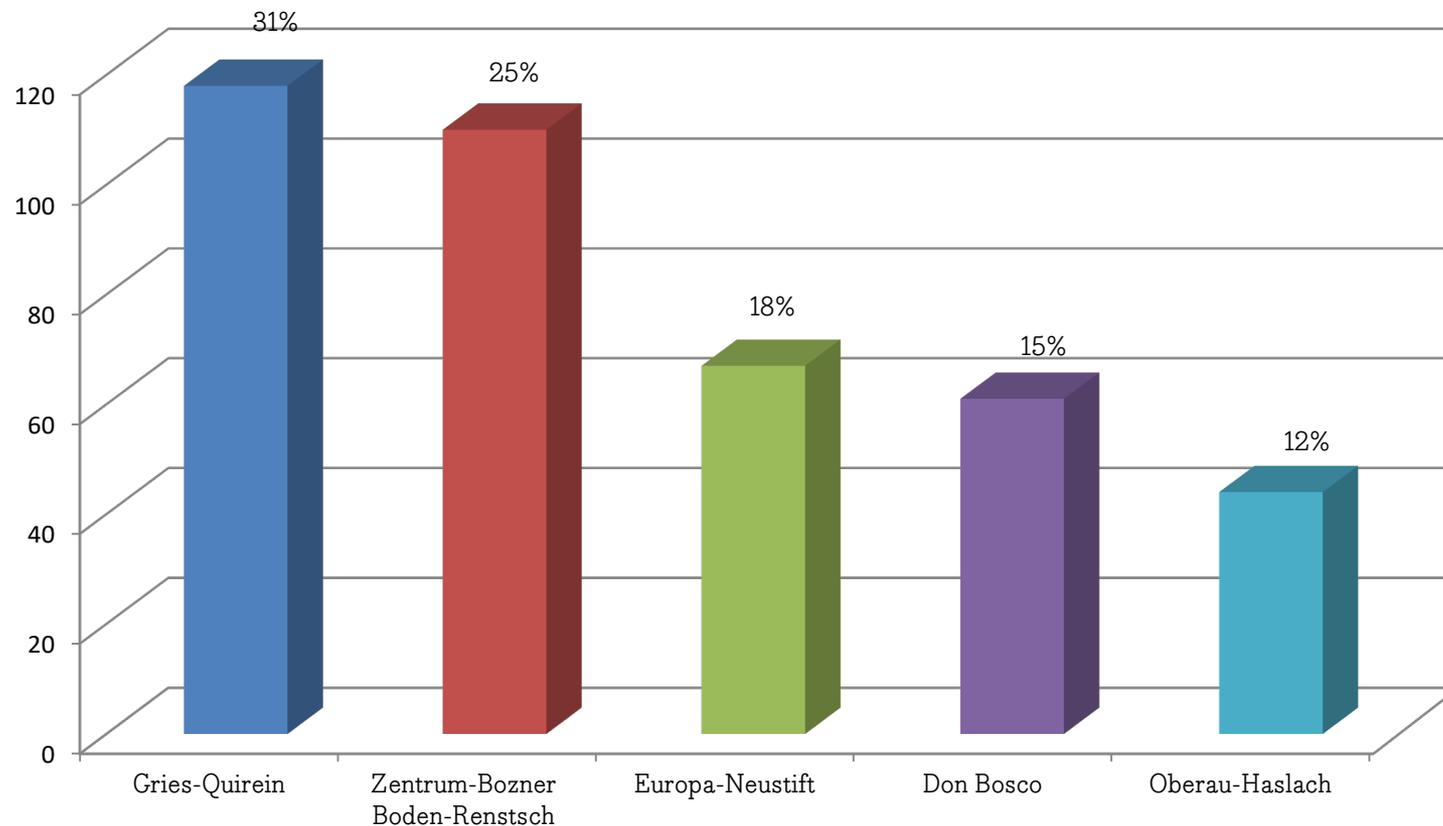


Beschwerden und Meldungen nach Bereich





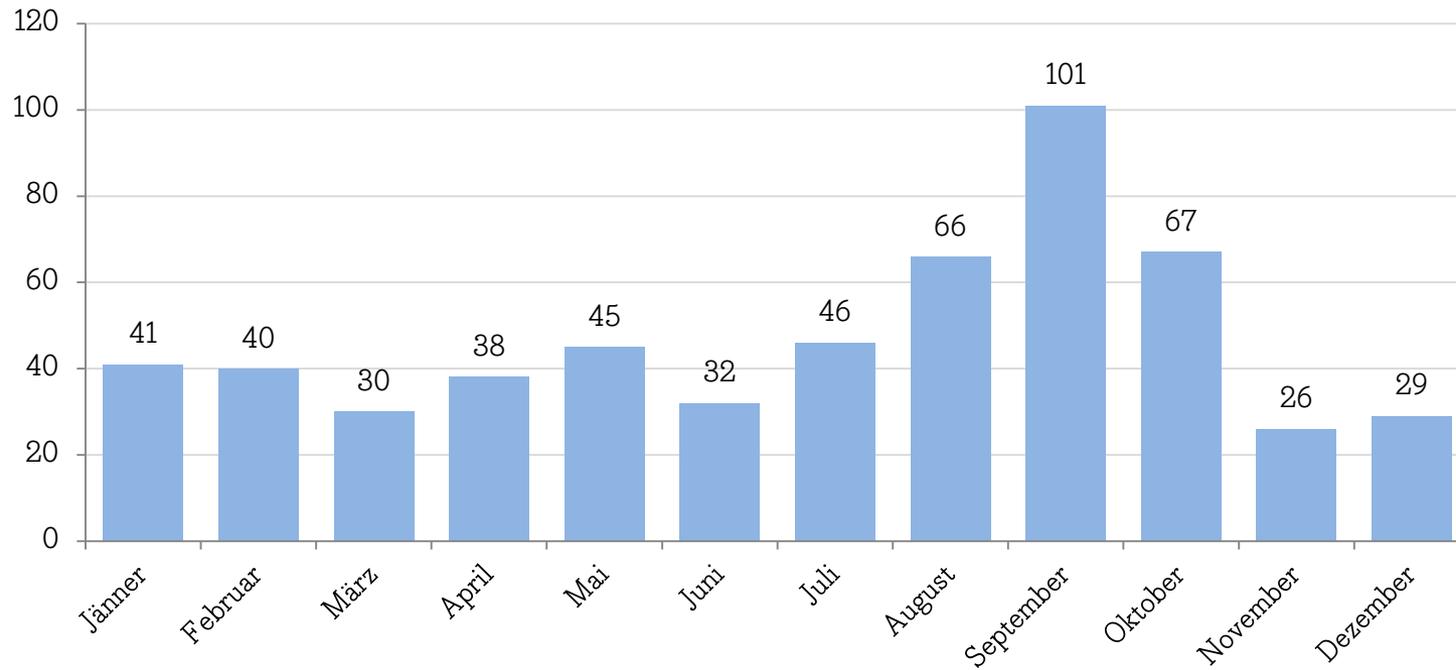
Beschwerden/Meldungen nach Stadtviertel*



* Statistik anhand 400 Meldungen



Monatsentwicklung





Jahresentwicklung

