

RICHTLINIEN FÜR DIE ABFASSUNG EINER CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

PRÄMISSE:

Die Charta der Dienstqualität ist auf die Nutzerinnen und Nutzer des Dienstes ausgerichtet, und wird vom Träger des Dienstes ausarbeitet. In diesem Zusammenhang sind bei der Abfassung folgende Kriterien zu befolgen:

- man muss eine einfache und leicht verständliche Sprache verwenden. Alle Konzepte müssen in klarer Form zu Papier gebracht werden, damit alle Nutzerinnen und Nutzer sie problemlos verstehen können;
- es ist empfehlenswert, den Text durch Bilder der Einrichtungen/Räumlichkeiten oder Tätigkeiten des Dienstes bzw. des Trägers aufzulockern.

Abfassung der Charta der Dienstqualität:

Gemäß LG vom 20.05.1992, Nr. 15 „Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes“ mit den Änderungen durch den Art. 37 des LG vom 20.12.2012, Nr. 22 ist der Träger eines Dienstes dazu angehalten, im Einvernehmen mit der beauftragenden Körperschaft und der Verbraucherzentrale Südtirol (in der Folge als „VZS“ bezeichnet) eine Charta der Dienstqualität auf der Grundlage der vorliegenden Richtlinien abzufassen.

Nach der Abfassung dieses Dokuments muss der Träger ein abschließendes Treffen mit der VZS einberufen, bei dem der endgültige Textentwurf der Charta der Dienstqualität besprochen wird. Über dieses Treffen wird ein Protokoll abgefasst, das von den Parteien unterzeichnet wird. Die Unterzeichnung dient gleichermaßen als Annahme der Vereinbarung und als Billigung des Inhaltes der Charta.

Überwachung: System zur Berichterstattung und Aktualisierung

Der Träger muss jedes Jahr einen Bericht ausarbeiten und denselben der beauftragenden Körperschaft und der VZS übermitteln, in dem die in der Charta der Dienstqualität vorgesehenen Qualitätsstandards, die Beschwerden, die im Laufe des Jahres eingegangenen Vorschläge (Anzahl und Fristen für die Antwort), sowie die Ergebnisse der Erhebung zur Kundenzufriedenheit beschrieben und erläutert werden.

Der Bericht muss der beauftragenden Körperschaft und der VZS innerhalb 28. Februar eines jeden Jahres, oder innerhalb der anderen zwischen den vorgenannten Parteien vereinbarten Frist übermittelt werden.

Nach erfolgter Überprüfung des Berichts muss der Träger, falls von der beauftragenden Körperschaft oder der VZS entsprechend beantragt, und stets im Einvernehmen mit der beauftragenden Körperschaft und der VZS, eine Aktualisierung der Charta der Dienstqualität vornehmen, wobei die oben beschriebene Vorgehensweise wie bei der Erstabfassung des Dokuments zu befolgen ist:

- Aktualisierung des Textes (z.B. neue Adressen oder Telefonnummern, neue Qualitätsstandards, usw.);
- Aktualisierung der Ergebnisse in Sachen Erhebung der Kundenzufriedenheit.

Im Rahmen der Erstanwendung des jeweiligen Dienstleistungsvertrags beläuft sich die Mindestzeitspanne zur Überwachung auf nicht weniger als ein Jahr.

DIE CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

Die Charta der Dienstqualität wird von den Träger von gemeinnützigen Diensten für die Nutzerinnen und Nutzer derselben abgefasst und beschreibt die Ausrichtung/das Leitbild, die angebotenen Leistungen und die Qualitätsstandards, die im Rahmen der angebotenen Dienste gewährleistet werden müssen. Dieses Dokument dient somit vorrangig der Transparenz und der knappen, aber vollständigen Information und soll von den Nutzerinnen und Nutzern als Orientierungshilfe herangezogen werden. Sie dient

gleichzeitig als Absichtserklärung des Trägers, der sich verpflichtet, die Dienste und Leistungen in Beachtung genau definierter Qualitätsstandards zu erbringen und den Nutzerinnen und Nutzern damit das Recht einräumt, die Einhaltung besagter Standards einzufordern.

DIE GRUNDSÄTZE

Gemäß Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Januar 1994 (veröffentlicht im Gesetzesanzeiger der Italienischen Republik Nr. 23 vom 22.02.1994) muss die Erbringung öffentlicher Dienste, die direkt von der Öffentlichen Hand oder im Rahmen von Konzessionen von Dritten angeboten werden, auf die folgenden Grundsätze ausgerichtet sein:

- 1) **Gleichheit der Recht** aller Nutzer;
- 2) **Unparteilichkeit**;
- 3) **Dienstkontinuität**;
- 4) **Recht auf freie Auswahl** der auf dem Gebiet verfügbaren Dienste (sofern dies von den einschlägigen Gesetzen vorgesehen ist);
- 5) **Beteiligung** der Nutzerinnen und Nutzer an der Erbringung des Dienstes und Gewährleistung des Zugangs zu den Informationen;
- 6) **Effizienz und Effektivität** der Dienste;
- 7) **Klarheit und Transparenz**.

DIE ANGEBOTENEN DIENSTE

Zunächst müssen klar das **Leitbild und die Ziele des Trägers** beschrieben werden, dann kann man auf die **Beschreibung der angebotenen Dienste** zugunsten der Nutzerinnen und Nutzer eingehen. Die folgenden Aspekte müssen in besonders klarer Form beschrieben werden:

- die Voraussetzungen und Modalitäten für die Inanspruchnahme eines Dienstes;
- die Modalitäten der Dienstleistung;
- die wirtschaftlichen Bedingungen;
- die Tarife, die zu Lasten der Nutzerinnen und Nutzer anfallen.

DIE VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIE

Damit qualitativ hochwertige Dienste erbracht werden können, müssen bestimmte Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Standards definiert werden, durch welche die Nutzerinnen und Nutzer feststellen können, ob die erbrachten Leistungen tatsächlich von guter Qualität sind. Die Standards können allgemeiner Natur sein und sich auf die Gesamtheit der Leistungen des Trägers beziehen, sie können aber auch spezifischer Natur sein: dabei handelt es sich um jene Standards, die persönlich von den Nutzerinnen und Nutzern überprüft werden können und deren Missachtung ein Anrecht auf Entschädigung bedingt. Die Qualitätsstandards können im Laufe der Jahre aktualisiert und damit verbessert werden.

Falls die Qualitätsfaktoren nicht eingehalten werden, können die Nutzerinnen und Nutzer eines Dienstes - in Beachtung der entsprechenden Vorgaben in der Charta - eine Beschwerde einreichen, wobei der Träger, nach einer Überprüfung der Beschwerde, dazu angehalten ist, auf die Beschwerde zu antworten und eventuell auch eine Entschädigung zu leisten.

Zur Definition der Qualitätsstandards sei hier auf die **Qualitätsdimensionen** verwiesen, die im Beschluss der unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und die Integrität der öffentlichen Verwaltung (Civit) Nr. 3/2012 – Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente zur Sicherstellung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen – festgesetzt worden sind: Zugänglichkeit, Pünktlichkeit und Aktualität, Transparenz und Effektivität.

Im Beschluss wurden weitere „Zusatzdimensionen“ festgelegt wie etwa: Kontinuität, Elastizität, Flexibilität, Gleichbehandlung und Empathie.

Die **Qualitätsfaktoren** stellen eine Eigenschaft des Dienstes dar, die – immer in Beachtung der einschlägigen Gesetze und der Anordnungen in den Vergabe- und Vertragsbedingungen – eng mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer verbunden ist. Es hängt von diesen Faktoren ab, wie die Qualität des Dienstes von Seiten der Nutzerinnen und Nutzer wahrgenommen wird.

Jeder Träger muss – in Beachtung des Dienstleistungsvertrags mit der beauftragenden Körperschaft – bestimmte Qualitätsfaktoren definieren.

Z.B.:

- Fristen für die Erbringung des Dienstes;
- Modalitäten der Dienstleistung;
- Zugänglichkeit der Einrichtung/des Dienstsitzes;
- Multikanalzugang zu den Informationen über den Dienst;
- Funktionalität und Sauberkeit der Räumlichkeiten;
- Fachkenntnisse des Personals;
- Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer;
- Ausrichtung auf die Nutzerinnen und Nutzer.

Für jeden Qualitätsfaktor müssen dann die **festgelegten Indikatoren und die gewährleisteten Qualitätsstandards** vorgesehen werden. Die Indikatoren dienen dazu, das Vorhandensein eines gewissen Qualitätsfaktors zu überprüfen, während der Qualitätsstandard die Qualitätserwartungen widerspiegelt, die mit einem bestimmten Indikator verbunden sind.

Zur eventuellen **Entschädigung** zugunsten der Nutzerinnen und Nutzer ist abschließend zu erwähnen, dass sobald dessen Form (Geldsumme oder unentgeltliche Erbringung einer Dienstleistung) definiert worden ist, diese auch in der Charta angeführt werden muss.

Z.B.:

- Fristen für die Erbringung des Dienstes → tägliche Gewährleistung der unerlässlichen Dienste (Standard: z.B. Stundenanzahl oder Öffnungszeiten angeben); Fristen für die Antwort auf formelle Beschwerden der Nutzerinnen und Nutzer (Standard: höchstens 15 Tage);

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Fristen zur Erbringung des Dienstes	tägliche Gewährleistung der unerlässlichen Dienste	Stundenanzahl/ Öffnungszeiten	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Fristen für die Antwort auf formelle Beschwerden der Nutzerinnen und Nutzer bzw. Bürgerinnen und Bürger	höchstens 15 Tage	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

- Modalitäten der Dienstleistung → Ausarbeitung von individuellen Projekten für die Nutzerinnen und Nutzer (Standard: 100% aller Nutzerinnen und Nutzer);

- Zugänglichkeit des Dienstes → Einrichtungen ohne architektonische Barrieren (Standard: 100%); Parkplätze (Standard: vorhanden);
- Multikanalzugang zu den Informationen über den Dienst → E-Mail, aktive Website (Standard: die Kommunikationskanäle sind vorhanden und funktionieren reibungslos);
- Funktionalität und Sauberkeit der Räumlichkeiten → Reinigung der Zimmer (Standard: täglich);
- Fachkenntnisse des Personals → Besitz einer angemessenen, beruflichen Qualifikation (Standard: 100%);
- Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer → Gespräch mit den Arbeitskräften (Standard: mindestens ein Gespräch);
- Ausrichtung auf die Nutzerinnen und Nutzer → Veröffentlichung der Erhebung der Kundenzufriedenheit auf der Homepage/Website (Standard: mindestens einmal im Jahr),

Die wichtigsten Bezugspunkte für die Definition der Qualitätsstandards sind:

- Beschluss der unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und die Integrität der öffentlichen Verwaltung (Civit) Nr. 88/2010 „Richtlinien für die Definition der Qualitätsstandards mit den entsprechenden Tabellen“;
- Beschluss der unabhängigen Kommission für die Bewertung, Transparenz und die Integrität der öffentlichen Verwaltung (Civit) Nr. 3/2012 – Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente zur Sicherstellung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen“
- Richtlinien gemäß der Vereinbarung der Vereinten Staat - Regionen - Konferenz vom 26.09.2013 zu den Kriterien und Grundsätzen, die in die Dienstleistungsverträge und Chartas der lokalen Erbringer von öffentlichen Leistungen aufzunehmen sind mit besonderem Bezug auf die Rolle der Verbraucherschutzverbände gemäß Art. 2, Absatz 461 des Gesetzes vom 24. Dezember 2007, Nr. 244.

DER DIREKTE KONTAKT

Periodisch und mindestens einmal im Jahr muss eine Erhebung durchgeführt werden, um die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit einem Dienst zu ermitteln (dies erfolgt durch Fragebögen, durch die Organisation von sogenannten Focus Groups, durch Interviews mit privilegierten Gesprächspartnern, usw.).

Die Ergebnisse dieser Erhebungen müssen den Nutzerinnen und Nutzern bekannt gegeben werden (z.B. durch die Veröffentlichung auf der Website) und dienen zur Ausarbeitung von Projekten zur zukünftigen Optimierung des Dienstes.

Der Träger definiert die Modalitäten mit denen die Nutzerinnen und Nutzer Vorschläge und Beschwerden in Bezug auf die Verletzung der in der Charta der Dienstqualität enthaltenen Grundsätze oder andere Aspekte des Dienstes einreichen können.

Der Träger verpflichtet sich, alle beim Dienst eingegangenen Vorschläge und Beschwerden zu überprüfen.

Der Träger stellt sicher, dass die Nutzerin bzw. der Nutzer eine angemessene Antwort innerhalb der Fristen, die in der Charta der Dienstqualität festgelegt sind, erhält.

Die Charta der Dienstqualität wird den Kunden und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht und zwar durch Anschlag an Anschlagetafeln des Dienstes, Veröffentlichung auf der Homepage des Trägers (falls vorhanden) und des Auftraggebers, durch Aushändigung im Büro des Trägers, durch Erwähnung in allen eventuellen Flyern des Dienstes

NÜTZLICHE INFORMATIONEN

Die häufigsten Fragen („FAQs“)

(.....)

Die Anschriften und Öffnungszeiten

(Anschrift, Öffnungszeiten/Parteienverkehr, Telefonnummer, E-Mail Adresse, Website)

AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN

Modalitäten zur Förderung der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Träger und den Nutzerinnen und Nutzern.

(.....)

ANHÄNGE

Beiliegende Unterlagen:

- A) Formular für Vorschläge
- B) Formular für Beschwerden
- C) Schlichtungsgesuch

Anhang A

FORMULAR FÜR VORSCHLÄGE

Sehr geehrte/r

.....

-Straße
 39100 Bozen

Tel.Nr.

FaxNr.

E-Mail:

Das vorliegende Formular kann für die Einbringung von Vorschlägen verwendet werden. Um eine Antwort zu erhalten, muss auch der Teil zu den persönlichen Daten ausgefüllt werden.

Welches Problem wurde festgestellt/Wie lautet der Vorschlag?

--

Vorgeschlagene Lösung/Verbesserung

--

Name und Nachname

..... Straße, PLZ und Stadt

Tel. Nr. E - Mail

DatumUnterschrift

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN.

Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten ("Datenschutzkodex, gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf den Vorschlag verarbeitet werden.

Anhang B

FORMULAR FÜR BESCHWERDEN

Sehr geehrte/r

.....
.....
.....- Straße
39100 Bozen

Tel.Nr.

FaxNr.

E-Mail:

Ort und Datum

Einreichung einer Beschwerde

Der/die Unterfertigte geboren in am und
wohnhaft in,-Straße/Platz reicht aus den folgenden Gründen eine
Beschwerde ein:

.....
.....
.....
.....
.....

(Beschreibung des Vorfalles mit allen Uhrzeiten/Fristen, falls möglich die betroffenen
Dienste und die beteiligten Arbeitskräfte angeben)

Aufgrund dieser Umstände ersucht der/die Unterfertigte:

.....
.....
.....
.....

(die Modalitäten angeben, die laut Beschwerdeführer oder Beschwerdeführerin zur Überwindung der
Unannehmlichkeit oder einer anderen, beliebigen Missachtung führen)

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift

Anhänge:

.....(Anzahl der eventuellen Anhänge angeben)

**INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITUNG VON
PERSONENBEZOGENEN DATEN.**

Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten
("Datenschutzkodex", gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) wird die betroffene Person darüber in
Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur
Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde/auf den Vorschlag verarbeitet werden.

Anhang C

SCHLICHTUNGSGESUCH

Der/die Unterfertigte geboren in am und
wohnhalt in,-Straße/Platz Nr.

PLZ.....Prov.....

Telefonnummer/E - Mail Adresse

hat am eine Beschwerde eingereicht (Beschwerde beilegen), hat von
..... die beiliegende Antwort erhalten und ist mit selbiger
aus den folgenden Gründen nicht zufrieden:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

oder

hat nachTagen ab Einreichung keine Antwort auf die beiliegende Beschwerde erhalten, hat
weder die ordentliche Gerichtsbarkeit angerufen, noch Dritte mit der Behandlung der oben beschriebenen
Streitigkeit beauftragt und ersucht hiermit um die Durchführung eines Schlichtungsversuchs gemäß den
Vorgaben in der Charta zur gütlichen Beilegung der gegenständlichen Streitigkeit.

Der/die Unterfertigte nimmt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission an, die sich aus dem
Vertreter des und dem Vertreter der VZS zusammensetzt und
überträgt dem Letzterwähnten die volle Befugnis im Hinblick auf den Abschluss des Vergleichs.

Gemäß gesetzesvertretendem Dekret vom 30. Juni 2003, Nr. 196 teilt der/die Unterfertigte der
Schlichtungskommission die volle Befugnis für den Zugang zu allen Unterlagen und den Empfang im
Namen des/r Unterfertigten aller - auch sensiblen - personenbezogenen Daten zu, die mit dem
gegenständlichen Schlichtungsversuch zusammenhängen.

Der/die Unterfertigte wählt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens den Sitz der VZS als Domizil und gibt
in der Folge die Anschrift an, die für die Zustellung des Protokolls über die erfolgte Schlichtung bzw. der
Meldung über die nicht erfolgte Einigung zu verwenden ist:

.....
.....

Der/die Unterfertigte wählt für das Schlichtungsverfahren die folgende Sprache: Italienisch/Deutsch (die
ausgewählte Sprache unterstreichen, die andere durchstreichen).

(Ort und Datum) Unterschrift

Der/Die Unterfertigte legt weitere Dokumente bei:

.....
.....