

# Dienstleistungscharta

EINLEITUNG	3
Kapitel 1 - VERPFLICHTUNGEN	4
Kapitel 2 - GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN	6
Kapitel 3 - QUALITÄTSFAKTOREN, -INDIKATOREN UND - STANDARDS	7
Kapitel 4 - ZUGANG ZU DIENSTLEISTUNGEN	12

# EINLEITUNG

Diese Dienstleistungscharta, im Folgenden „Charta“, dient als klare und transparente Bekenntnis der beteiligten Verbraucherverbände zur Qualität und Quantität der Dienstleistungen, die am Schalter zur Beilegung Ihrer Verbraucherstreitigkeiten angeboten werden. In der Charta sind die Qualitätsstandards der Schalter sowie die Verpflichtungen der Verbände erläutert.

Mit dieser ersten Auflage, die von den Verbraucherverbänden in Italien verabschiedet wurde, möchten die Verbände ein starkes und dauerhaftes Engagement als Antwort auf das Vertrauen, das Sie in die Inanspruchnahme der von den Schalter angebotenen Dienstleistungen gesetzt haben, umsetzen.

Die Schalter sind für alle Bürger:innen das Tor zu den Verbraucherverbänden und damit zu den angebotenen Lösungen, die nach und nach immer besser auf die zahlreichen Probleme, mit denen Einzelpersonen und Familien täglich konfrontiert sind, zugeschnitten werden. Dabei wird ein System angestrebt, das nicht nur Streitigkeiten mit Unternehmen o.Ä. regelt, sondern auch ein offenes Ohr für die Bedürfnisse und Anforderungen der Verbraucher:innen selbst hat.

# Kapitel 1 - VERPFLICHTUNGEN

## Art. 1 Die Merkmale der Dienstleistungscharta

Die Charta erläutert die Verpflichtungen der Verbände zur Verbesserung des Qualitätsniveaus und bildet somit eine konkrete Maßnahme zum Schutz der Rechte der Verbraucher:innen, die sich an die Schalter wenden.

Diese Verpflichtungen betreffen die Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Information und Beratung bei der Verwaltung von Verbraucherstreitigkeiten und Beschwerden sowie bei der alternativen Streitbeilegung (ADR), und werden wie folgt unterteilt:

- I. **Präsentation** der verfügbaren Dienstleistungen, um den Zugang und die Nutzung derselben für alle zu fördern;
- I. Festlegung von **Qualitätsstandards** für die Dienstleistungen und Angabe der notwendigen Informationen und Möglichkeiten, mit welchen die Bürger die Einhaltung dieser Standards überprüfen können;
- I. Festlegung von **Verbesserungszielen**, mit der Angabe, wie die Erreichung derselben überwacht wird;
- I. **Erarbeitung einer Prozedur** zur Anpassung der Qualität und Quantität der Dienstleistungen zum Verbraucherschutz an die stets zunehmende Nachfrage seitens der Bürger:innen.

## Art. 2 Die beteiligten Verbände und Schalter und ihr Angebot

Diese Charta betrifft alle anerkannten Schalter, sowohl die eigens eingerichteten als auch die von den Verbraucherverbänden geförderten, im Rahmen der vom Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung finanzierten Tätigkeiten (Gesetz Nr. 388/2000, Jahr 2021).

Das **Verzeichnis der Schalter** mit den entsprechenden Kontaktdaten und Öffnungszeiten sind in den Webseiten der beteiligten Verbände deutlich angeführt.

In jedem dieser Schalter werden folgende Dienstleistungen – in höflicher, zeitgerechter und professioneller Weise – gewährt:

- I. **Information und Beratung** bei der alternativen Streitbeilegung für Verbraucher (Energie und Gas, Wasserdienste, Telefonie, Banken, Finanzen und Versicherungen, Verkehr, Postdienste, Onlinehandel, Gewährleistung, usw.);
- II. **Verwaltung der Beschwerde- und Schlichtungsverfahren** im Rahmen der verschiedenen in den Rechtsvorschriften vorgesehenen Formen der alternativen Streitbeilegung, sowohl an den physischen Schaltern als auch auf elektronischem Wege;
- III. **Verteilung von gedrucktem Informationsmaterial**, Leitfäden, Broschüren zu jeglichen Themen im Rahmen des Verbraucherschutzes.

Die Mitarbeiter der Schalter verpflichten sich, ihre Arbeit mit Einfühlvermögen und Professionalität auszuüben, vollständige Informationen über den Zugang zu den ADR-Diensten zu gewährleisten und deren Inanspruchnahme sowohl über die Schalter als auch über alle anderen angebotenen und zugänglichen Kommunikationskanäle zu fördern.

Das Personal wird entsprechend geschult und durch Weiterbildungsveranstaltungen auf dem neuesten Stand gehalten, um eine wirkungsvolle und proaktive Durchführung folgender Tätigkeiten zu ermöglichen:

- Erstellung, Aufbereitung und Bereitstellung der Formulare, die für die Bürgerinnen und Bürger zur Durchführung der Verfahren erforderlich sind, sowohl in Papierform als auch in elektronischer Form, mit den am besten geeigneten Mitteln;
- Information und Aufklärung der Verbraucher:innen über ihre Rechte und über jegliche Möglichkeiten und Maßnahmen, die zur Lösung der spezifischen Anliegen ergriffen werden können.

## Kapitel 2 - GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN

**Jeder Mitarbeiter der Schalter hat bei der Ausübung seiner Tätigkeiten die folgende Grundsätze pünktlich und gewissenhaft zu beachten:**

### **Art. 3 Gleichberechtigung und Unparteilichkeit**

Die Schalter stehen allen Bürgern/Verbrauchern/Nutzern in Italien zur Verfügung.

Jeder Mitarbeiter der Schalter garantiert bei der Ausübung seiner Tätigkeiten eine faire Behandlung und Bewertung gegenüber allen und erbringt seine Dienstleistungen ohne Unterscheidung nach Rasse, ethnischer Zugehörigkeit, sexueller Orientierung, Sprache, Religion, Staatsangehörigkeit oder politischer Überzeugung.

### **Art. 4 Effektivität und Effizienz**

Die am Schalter angebotenen Dienstleistungen orientieren sich an Kriterien der Effizienz und Effektivität. Um dies zu gewährleisten, werden die bestmöglichen organisatorischen und verfahrenstechnischen Lösungen sowie die geeignetsten Technologien, einschließlich der Entmaterialisierung der Dokumente und der Nutzung der Verwaltungsplattform, eingesetzt.

### **Art. 5 Beteiligung**

Die Schalter sind so gestaltet, dass die zentrale Rolle der Bürger/Verbraucher/Nutzer bei der täglichen Verbesserung der Dienstleistungen gewährleistet und gefördert wird. Jeder Bürger kann auch selbst Vorschläge, Berichte, Lob oder Beschwerden über die vom Schalter angebotenen Leistungen einreichen.

### **Art.6 Kontinuität der Dienstbereitstellung**

Die Verwaltung der Schalter garantiert die Kontinuität der Erbringung der Dienstleistungen in ihrem Zuständigkeitsbereich während der Öffnungszeiten – die deutlich und sichtbar bekannt gegeben werden – außer in Fällen höherer Gewalt.

Etwasige Änderungen der Öffnungszeiten und/oder der Art und Weise, wie die Dienstleistungen erbracht werden, werden den Bürgern auf der Website, in den sozialen Netzwerken oder auf lokalen Plakaten bekannt gegeben.

# Kapitel 3 - QUALITÄTSFAKTOREN, -INDIKATOREN UND -STANDARDS

Die Qualitätsfaktoren, -indikatoren und -standards werden veröffentlicht und den Bürgern/Verbrauchern/Nutzern mitgeteilt, um die Verbesserung der in den Schaltern angebotenen Dienstleistungen zu ermöglichen.

## Art. 7 Qualitätsfaktoren

Die "Qualitätsfaktoren" stellen die grundsätzlichen Merkmale des Qualitätsniveaus der angebotenen Dienstleistungen dar. Die gewählte Gruppe von "Qualitätsfaktoren" ermöglicht es daher, an die Bedürfnisse und Erwartungen der Bürger/Verbraucher/Nutzer anzuknüpfen (zum Beispiel: Pünktlichkeit der Dienstleistung, keine Warteschlangen, Höflichkeit des Personals, Sauberkeit der Orte usw.).

Die Qualitätsfaktoren sind eine Reihe von Werten, die den Bürgern/Verbrauchern/Nutzern die Wahrnehmung des Qualitätsniveaus der erbrachten Dienstleistung erlauben und dazu beitragen, eine Bewertung der Gesamtzufriedenheit (sog. *Overall satisfaction*) zu erstellen.

Die ermittelten Qualitätsfaktoren der Schalter sind folgende:

- 1) Zugänglichkeit des Dienstes;
- 2) Zeiten für die Erbringung der Dienstleistungen;
- 3) Zugänglichkeit zu den Informationen, die für die Nutzung der Dienste erforderlich sind;
- 4) Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen und Einfühlungsvermögen;
- 5) Anzahl der verschiedenen Kanäle für den Zugang zu den Dienstleistungen;
- 6) Unterstützung bei der Bearbeitung von Beschwerden gegenüber öffentlichen Diensten;
- 7) Beratung und Unterstützung bei Schlichtungs- und Schiedsgerichtsverfahren;
- 8) EDV-gestützte Erfassung der personenbezogenen Daten und Rückverfolgbarkeit sowohl der behandelten Fragen als auch der verschiedenen Phasen im Zusammenhang mit der Verwaltung der Fälle (d.h. Einsatz und Nutzung einer Verwaltungssoftware für die Speicherung der Informationen);
- 9) Zugänglichkeit und Funktionalität der für den Empfang bestimmten Räumlichkeiten;
- 10) Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen;
- 11) Sauberkeit und Hygiene in den Räumlichkeiten des Schalters;
- 12) Effiziente und unverzügliche Abwicklung der Beschwerden in Bezug auf die angebotenen Dienstleistungen;
- 13) laufende Hilfestellung und Beratung.

## Art. 8 Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards

Für jeden dieser Qualitätsfaktoren wurden spezifische Indikatoren ermittelt und quantitative Werte festgelegt, die die Standards für das Qualitätsniveau der angebotenen Dienstleistungen darstellen und zu deren Gewährleistung sich die Verbraucherverbände in den jeweiligen Schaltern verpflichten.

Die Indikatoren sind Maßeinheiten, die dazu dienen, die grundsätzlichen Qualitätsmerkmale der angebotenen Dienstleistungen zu messen. Die Überwachung der Ergebnisse findet sowohl auf einer zusammengeführten, nationalen Ebene als auch im Bezug auf die einzelnen Schalter statt.

Die Festlegung eines Qualitätsstandards stellt einen objektiven Wert dar, den die Verbraucherverbände anstreben, um die Zufriedenheit der Bürger/Verbraucher/Nutzer, die die angebotenen Dienstleistungen am Schalter in Anspruch nehmen, sicher zu stellen.

## Art. 9 Zugänglichkeit des Dienstes

Der Indikator zur Messung der Zugänglichkeit der Schalterdienste entspricht der Öffnungszeiten der Schalter sowie der Pünktlichkeit. Die Schalter verpflichten sich zur Einhaltung der folgenden Mindestqualitätsstandards:

<b><u>Indikator</u></b>	<b><u>Mindeststandard</u></b>	<b><u>Häufigkeit der Überprüfung und Aktualisierung des Indikators</u></b>
<b>Anzahl der Schalter, die in Betrieb sind</b>	Mindestens 1 Schalter pro Region	JÄHRLICH
<b>Öffnungszeiten Schalter</b>	18 Wochenstunden (oder die offiziellen Öffnungszeiten des Schalters, wenn mehr) *	JÄHRLICH
<b>Online-Zeiten</b>	Von Montag bis Sonntag, zu allen Uhrzeiten	JÄHRLICH

\*prüfen Sie die Öffnungszeiten des Schalters auf der jeweiligen Website

## Art. 10 Zeiten für die Erbringung der Dienstleistungen

Um die Effektivität und Effizienz der einzelnen von den Schaltern angebotenen Dienstleistungen zu messen, habe die Verbände einige quantitative Standards festgelegt, anhand derer der Bürger/Verbraucher überprüfen kann, ob die in dieser Charta eingegangenen Verpflichtungen eingehalten werden und die somit als Grundlage für die Erfüllung seiner Erwartungen dienen können.

<b><u>TÄTIGKEIT BZW. BEREICH</u></b>	<b><u>INDIKATOR DER EFFEKTIVITÄT UND EFFIZIENZ</u></b>	<b><u>STANDARD</u></b>
<b>EMPFANG</b>	Pünktliche Eröffnung des Schalters	95% der Werktage (auf Jahresbasis)
	Mindestens 18 Wochenstunden oder, wenn mehr, die offiziellen Öffnungszeiten des Schalters	90% der Tage (auf Jahresbasis)
<b>RÄUMLICHKEITEN</b>	Räumlichkeiten, in denen die notwendige Privatsphäre der Beratungstermine gewährt wird und den Covid-Richtlinien entspricht.	50% auf regionaler Basis
<b>INFORMATIONEN / ERSTE RÜCKMELDUNG</b>	Antwort im Laufe des ersten Treffens	70%
	Antwort innerhalb 2-3 Tagen	90%
<b>LIEFERUNG DER DOKUMENTATION</b>	Übergabe Infoblätter und Formulare	100%
<b>BERATUNG BEI BESCHWERDEN</b>	Anzahl der abgeschlossenen Fälle innerhalb 40 Tagen	80%
<b>SCHLICHTUNGS-BERATUNG</b>	Anzahl der abgeschlossenen Fälle innerhalb 80 Tagen	75%
<b>ZUFRIEDENHEITS-FORMULARE</b>	Positives Feedback der Umfragen	> 90%
<b>INFORMATIONEN-ANFRAGEN VIA E-MAIL</b>	Rückmeldung innerhalb 72 Stunden	50%
	Innerhalb 24 Stunden	75%
<b>FEEDBACK</b>	Ausfüllung des Formulars und Erfassung der Daten in der Datenbank	100%
<b>BEARBEITUNG DER BESCHWERDEN IM BEZUG AUF DIE ANGEBOTENEN DIENSTE</b>	Rückmeldung innerhalb 3 Tagen	90%



## **Art. 11 Überwachung, Bewertung und Verbesserungsziele**

Die Qualitätsfaktoren werden im Rahmen der regelmäßigen **Überprüfung und Aktualisierung** dieser Dienstleistungscharta einer Bewertung unterzogen.

Der technische Ausschuss der beteiligten Verbände verarbeitet die ermittelten Daten und erstellt einen Bewertungsbericht über die Anwendung dieser Charta, aus dem folgendes hervorgeht:

1. die Fälle, in denen eine Abweichung von den vorgegebenen Qualitätsstandards festgestellt wurde;
2. die Ergebnisse von Umfragen zur Verbraucherezufriedenheit;
3. die von den Bürgern/Verbrauchern/Nutzern eingegangenen Beschwerden und Anregungen;
4. die ergriffenen Maßnahmen zur Verbesserung bei eventuellen Qualitätsabweichungen.

Der Jahresbericht wird dem Ausschuss zur Bewertung vorgelegt, der ggf. notwendige Maßnahmen trifft und progressive Verbesserungsziele vorschlägt.

## **Beschwerden, Anregungen, Lob und Meldungen im Bezug auf die angebotenen Dienste:**

Die Bürger/Verbraucher/Nutzer können Vorschläge, Lob, Beschwerden und Meldungen über die am Schalter erbrachten Dienstleistungen oder über die Nichteinhaltung der in dieser Charta festgelegten Qualitätsstandards einreichen, indem sie das entsprechende Formular ausfüllen. Das Formular ist am Schalter erhältlich und soll am Ende jedes Beratungstermins vom Schalter-Personal ausgehändigt werden. Das Formular kann auch über die Website abgerufen und heruntergeladen werden. Die physischen Formulare können nicht anonym sein, mit Ausnahme von denen in Smiley-Symbolen, und sind mit der Unterschrift sowie den anagrafischen Daten (Vor- und Nachname, Anschrift, Telefonnummer) des Bürgers/Verbrauchers zu vervollständigen. Anhand dieses Formulars können Bürger/Verbraucher/Nutzer proaktiv zur kontinuierlichen Verbesserung des Qualitätsniveaus der angebotenen Dienstleistungen beitragen, indem sie den Erfüllungsgrad der in dieser Charta ausgeführten Versprechen punktuell bewerten.

Die Schalter geben innerhalb von zehn Arbeitstagen eine möglichst ausführliche Rückmeldung; bezieht sich die Anfrage auf ein Problem, das nicht in die Zuständigkeit der Schalter fällt, werden innerhalb von zwei Tagen Informationen über das zu wählende Alternativverfahren erteilt.

Die Ergebnisse der Untersuchungen werden der Analyse und Bewertung eines speziellen Überwachungsorgans unterzogen, das die Aufgabe hat, die Einhaltung und Umsetzung der in dieser Charta eingegangenen Verpflichtungen zu bewerten und die Entwicklungsrichtlinien vorzuschlagen, die für die Ausarbeitung der notwendigen Verbesserungspläne des qualitativen und quantitativen Niveaus der angebotenen Dienstleistungen und der organisatorischen und operativen Prozesse der Arbeitstätigkeiten zu verfolgen sind.

Die wichtigsten Ziele, die sich die Verbraucherverbände setzen, um das Qualitätsniveau der angebotenen Dienstleistungen aufrechtzuerhalten und, wenn möglich, zu verbessern, sind folgende:

- 1) Aufrechterhaltung und Ausweitung der Zugänglichkeit der Dienste im Bezug auf die Öffnungszeiten;
- 2) die Fristen für die Erbringung von Dienstleistungen einzuhalten;
- 3) Ausweitung der Empfangsstellen für die Bürger/Verbraucher/Nutzer innerhalb der Schalter;
- 4) Erweiterung der Informationsquellen im Internet und in den sozialen Netzwerken;
- 5) die Inanspruchnahme von ADR-Verfahren zu fördern und die durchschnittliche Dauer bis zum erfolgreichen Abschluss der Verfahren zu verkürzen;
- 6) Zeit und Fähigkeit, auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Bürger/Verbraucher/Nutzer einzugehen;
- 7) Fähigkeit, auf den gemeldeten Bedarf zu reagieren, insbesondere im Hinblick auf neue und aktuellere Themen;
- 8) Verwaltung, Information und Beratung zu Verbraucherfragen von allgemeinem Interesse;
- 9) Höflichkeit und Hilfsbereitschaft des in den Schalter tätigen Personals;
- 10) Datenerfassung und Klassifizierung aller durchgeführten Tätigkeiten, um die Verfolgung aller Phasen der Anfragen zu ermöglichen, die damit verbundenen Abläufe, inhaltlich und zeitlich, statistisch zu überwachen und die entsprechenden Initiativen zu planen.

## Kapitel 4 – ZUGANG ZU DIENSTLEISTUNGEN

### **Art. 12** Zugang zu den Dienstleistungen der Schalter

Der **Bürger/Verbraucher**, der sich an die Schalter wendet, hat Anrecht auf eine kostenlose Erstberatung, die darin besteht, sein Anliegen anzuhören und alle möglichen Informationen und Broschüren, die als nützlich erachtet werden, sowie eventuell klärende normative Leitlinien und eine Liste möglicher Lösungen zu bieten.