

## Leitfaden zu den Tätigkeiten und den gewährleisteten Standards

### Vorwort

Mit diesem "Leitfaden zu den Tätigkeiten und den gewährleisteten Standards" beabsichtigen die Südtiroler Einzugsdienste (SED) den Nutzern einen Leitfaden zu den durchgeführten Tätigkeiten, den umgesetzten Verfahren und den gewährleisteten *Standards* zur Verfügung zu stellen.

Es wird weiters erläutert, für welche Bereiche und Maßnahmen die Betroffenen sich an die SED wenden können sowie die dementsprechenden Fristen und Modalitäten.

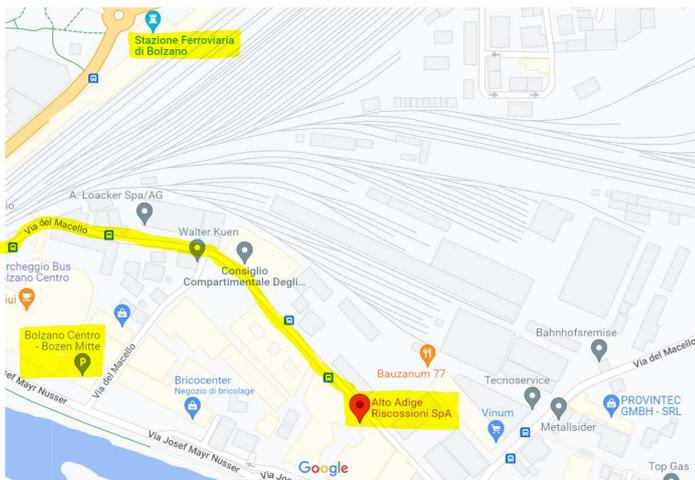
Das Ziel ist die Tätigkeit der SED auf die Kriterien der Transparenz und der Effizienz zu stützen. Diese werden auch durch die Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen und die Einführung von internen Überwachungsmechanismen verfolgt, damit der eigene Betrieb und folglich die Zufriedenheit der Nutzer verbessert werden können.

### 1. Der Sitz

Der Sitz und alle Ämter der SED befinden sich in Bozen, in der Josef-Mayr-Nusser-Straße Nr. 62/D, im dritten Stock des Gebäudes, in dem sich auch das Kino "Cineplexx" befindet. **Der Eingang für die Nutzer befindet sich aber in der Schlachthofstraße Nr. 53/B, vor dem Eingang zum Kino.**

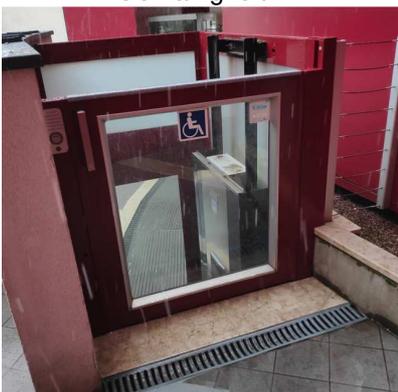
#### 1.1 Erreichbarkeit des Sitzes

|                    |   |
|--------------------|---|
| Zu Fuß:            | Vom Zugbahnhof aus in ca. 10 Minuten  |
| Nahverkehr:        | Vom Zugbahnhof aus, mit dem Bus Nr. 1   |
| Parkmöglichkeiten: | Parkplatz "Bozen Mitte"<br>Fahrradabstellplätze vor dem Gebäude "Cineplexx"<br>Parkplätze für Behinderte in unmittelbarer Nähe des Gebäudes |



#### 1.2 Zugänglichkeit des Sitzes

|  |  |
|--|--|
| Beschilderung:                                     | Vertikale Beschilderung außerhalb des Gebäudes   |
| Zugang für Personen mit beschränkter Gehfähigkeit: | Mit einer elektrischen Fußplatte kann der Eingang erreicht werden, ohne die Stufen hinabsteigen zu müssen. |



|                              |   |
|------------------------------|---|
| Öffnungszeiten:              | Nach Vereinbarung<br>Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag von 8.45 bis 12.15 Uhr<br>Donnerstag, von 8.30 bis 13.00 Uhr und von 14.00 bis 17.30 Uhr |
| Telefonzeiten (Sekretariat): | Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag von 8.15 bis 12.30 Uhr<br>und von 14.00 bis 16.30 Uhr<br>Freitag, von 8.15 bis 12.30 Uhr                   |
| Kontakte:                    |   |
| Telefon                      | 0471 316400   |
| E-mail                       | info@suedtirolereinzugsdienste.it   |
| PEC                          | se.aar.bz@legalmail.it  |
| Internet:                    | www.suedtirolereinzugsdienste.it  |

## 2. Wer ist die Südtiroler Einzugsdienste (SED).

Die Aktiengesellschaft Südtiroler Einzugsdienste AG (SED) wurde im Jahr 2013 von der Autonomen Provinz Bozen (Artikel 44-bis des Landesgesetzes Nr. 1/2002) gegründet, mit der Zielsetzung bei der Verwaltung von öffentlichen Einnahmen einen einheitlichen Ansprechpartner für die Bürger, die Nutzer und die öffentlichen örtlichen Körperschaften des Landes, darzustellen. Es handelt sich um eine "in house" Aktiengesellschaft, deren Gesellschafter folgende sind:

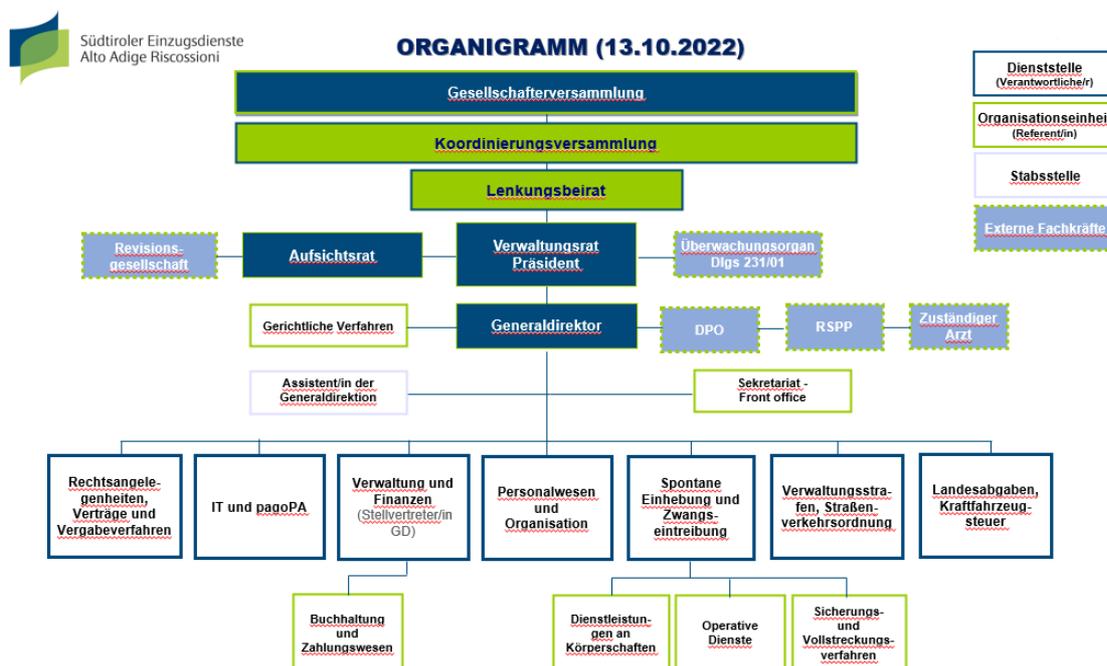
- die Autonome Provinz Bozen, die die Leitungs- und Koordinierungstätigkeit über die Gesellschaft ausübt;
- die Gemeinden und die Bezirksgemeinschaften Südtirols;
- weitere örtliche öffentliche Körperschaften.

Das Verzeichnis der Gesellschafter ist auf der Internetseite, in der Sektion „Transparente Gesellschaft“ veröffentlicht.

Die Tätigkeit der SED ist auf folgende Grundsätze gestützt:

- Gleichberechtigung und Unparteilichkeit;
- Klarheit und Transparenz;
- Tätigkeitskontinuität;
- Teilnahme: Die Nutzer können die Qualität der erhaltenen Beratung bewerten und Ratschläge und Beschwerden formulieren;
- Effektivität und Effizienz unter Hinzunahme der bestmöglichen organisatorischen-, technologischen- und Verfahrenslösungen;
- Vereinfachung durch die Verschlanung und die Entbürokratisierung der Verfahren.

### 2.1 Die Gliederung



## 2.2 Die Tätigkeiten

Die von der SED durchgeführten Tätigkeiten sind folgende:

- a) Die Zwangseintreibung der Einnahmen der beteiligten Körperschaften;
- b) Die allgemeine Verwaltung folgender Einnahmen der Autonomen Provinz Bozen:
  - Kraftfahrzeugsteuer des Landes
  - Landesumschreibungssteuer (IPT)
  - Haftpflichtversicherungssteuer auf Kraftfahrzeuge
  - Beitrag auf die Versicherungsprämien der Fahrzeuge und Wasserfahrzeuge
  - Abgabe für das Recht auf Universitätsstudium
  - Ablagerung von festen Abfällen in Deponien
- c) Die Verwaltung des Zahlungsportals des Landes „ePayS“, das in das nationale Zahlungssystem pagoPA integriert ist. Das Zahlungsportal „ePAYs“ steht zur Verfügung aller öffentlichen Körperschaften Südtirols.
- d) Die Unterstützung der beteiligten Gemeinden und der Ortspolizei Kommandos bei der Verwaltung der Verwaltungsstrafen und der Verletzungen der Straßenverkehrsordnung.

## 2.3 Insbesondere: die Zwangseintreibung der öffentlichen Einnahmen und die Verwaltung der Kraftfahrzeugsteuer des Landes.

### 2.3.1 Die Zwangseintreibung der Einnahmen der Autonomen Provinz Bozen und der weiteren örtlichen öffentlichen Körperschaften Südtirols.

Die Tätigkeit der SED beginnt mit dem Erhalt, seitens der Körperschaften, der Liste der Schuldner und der dementsprechenden Forderungen, die einzuziehen sind. Es handelt sich um Beträge, die der Schuldner nach der von der Körperschaft eingeleiteten spontanen Einziehung noch nicht bezahlt hat (z.B. die von der Gemeinde zugeschickte Rechnung für die Abfallentsorgung wurde nicht bezahlt).

Die SED erstellt eine „Zahlungsmahnung“ laut königlichem Dekret Nr. 639/1910 mit Angabe der Zahlungsfrist von 60 Tagen ab dem Erhalt des Aktes oder eine „Mitteilung über die Übernahme der Schuldposition“ laut Gesetz Nr. 160/2019, in der der Schuldner darauf hingewiesen wird, dass die von der örtlichen Körperschaft im Feststellungsbescheid gesetzte Zahlungsfrist abgelaufen ist. 60 Tage nach der Zustellung der „Zahlungsmahnung“ oder nach dem Versand der „Mitteilung über die Übernahme der Schuldposition“ und, falls von besonderen Bestimmungen vorgesehen, nach vorherigem Versand von eventuellen weiteren Mahnungen, werden die Sicherungsmaßnahmen getroffen (z.B. die verwaltungsmäßige Sperre eines Fahrzeuges oder die Hypothek auf Immobilien) und die Vollstreckungsverfahren (z.B. die Lohnpfändung) eingeleitet.

Der Schuldner hat die Möglichkeit, die Ratenzahlung zu beantragen.

Nachdem das Verfahren zusammenfassend beschrieben wurde, beachten Sie bitte die detaillierten Informationen der Webseite der SED.

#### Kontakte

|               |   |
|---------------|---|
| Telefon:      | 0471 316459   |
| E-Mail:       | zwangseintreibung@suedtirolereinzugsdienste.it  |
| PEC:          | se.aar.bz@legalmail.it  |
| Schaltdienst  | Nach Vereinbarung<br>Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag von 8.45 bis 12.15 Uhr<br>Donnerstag, von 8.30 bis 13.00 Uhr und von 14.00 bis 17.30 Uhr |
| Telefondienst | Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr<br>Donnerstag, von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr                      |

Antwortzeit auf Anfragen und Anträge: maximal 30 Tage (LG Nr. 17/93)

### 2.3.2 Die Verwaltung der eigenen Landesabgaben und der Landeseinnahmen

Die SED übt im Auftrag der Autonomen Provinz Bozen die Funktionen und die Tätigkeiten zur Verwaltung und Eintreibung folgender Einnahmen aus:

- Kraftfahrzeugsteuer des Landes
- Landesumschreibungssteuer (IPT)
- Haftpflichtversicherungssteuer auf Kraftfahrzeuge
- Beitrag auf die Versicherungsprämien der Fahrzeuge und Wasserfahrzeuge
- Abgabe für das Recht auf Universitätsstudium

- Ablagerung von festen Abfällen in Deponien

Die Verwaltung der Landesabgaben umfasst Kontrolltätigkeiten, Informationen und Beratung für die Nutzer, Erstellung und Versand von "Mitteilungen zur Fälligkeit", Zahlungsmitteilungen und -mahnungen, Maßnahmen zur Zahlungsbefreiung, Rückerstattungen, Annullierung von nicht geschuldeten Forderungen auf Anfrage oder von Amts wegen, Aussetzungen, Steuerstreitverfahren, Anträge auf Forderungsanmeldungen im Konkurs. Die Tätigkeit wird nach den Grundsätzen des Statuts für die Rechte des Steuerpflichtigen (Gesetz Nr. 212/2000)<sup>1</sup> ausgeübt.

Weitere Informationen sind in den dementsprechenden Sektionen der Webseite zu finden.

Mit Bezug auf die Kraftfahrzeugsteuer wird folgendes hervorgehoben:

- Mehrere Tätigkeiten werden auch in Zusammenarbeit mit dem Südtiroler ACI-Außenstellen und den Agenturen für Autoangelegenheiten, die mit der SED vertragsgebunden sind, durchgeführt: die Zahlung, die Unterstützung und die professionelle und qualifizierte Beratung für die Nutzer, der Erhalt der Rückerstattungsanträge und der Anträge auf erneute Überprüfung einer Zahlungsmitteilung (es handelt sich von Mitteilungen, die vor der Einleitung der Zwangseintreibung dem Steuerpflichtigen zugeschickt werden).

Folgende Tätigkeiten werden hingegen ausschließlich von der SED zentral verwaltet:

- Sämtliche mit der Zwangseintreibung verbundenen Tätigkeiten und Maßnahmen, wie die Verwaltung der Zahlungsmahnungen und der diesbezüglichen Akte (Annullierungen, Änderungen, Bestätigungen).
- Die Verwaltung und die Koordinierung des Verfahrens zur Auszahlung der Rückerstattungen, die unmittelbar von der Autonomen Provinz Bozen vorgenommen wird.
- Erlass der Maßnahmen zur Befreiung von der Zahlung der Steuer, insbesondere für Personen mit Behinderung.

#### Kontakte

|               |  |
|---------------|--|
| Telefon:      | 0471 316499  |
| E-Mail:       | autosteuer@suedtirolereinzugsdienste.it                        |
| PEC:          | se.aar.bz@legalmail.it   |
| Schaltdienst  | Nach Vereinbarung  |
|               | Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag von 8.45 bis 12.15 Uhr     |
|               | Donnerstag, von 8.30 bis 13.00 und von 14.00 bis 17.30 Uhr     |
| Telefondienst | Montag, Dienstag, Mittwoch und Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr  |
|               | Donnerstag, von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 16.00 Uhr |

Antwortzeit auf Anfragen und Anträge: maximal 30 Tage (LG Nr. 17/93)

Zeit für die Auszahlung der Rückerstattungen: innerhalb 120 Tage (LG Nr. 17/1993 und LG Nr. 1/2002)

<sup>1</sup> Die „Bestimmungen bezüglich des Statuts der Rechte des Steuerpflichtigen“ (Gesetz Nr. 212/00) erkennen verschiedene Rechte zum Schutz des Steuerpflichtigen an, von denen die wichtigsten folgend aufgeführt sind:

#### *Information des Steuerpflichtigen (Art. 5)*

Der Steuerpflichtige hat das Recht, dass geeignete Maßnahmen zur vollständigen und einfachen Kenntnisnahme der geltenden steuerrelevanten Rechts- und Verwaltungsbestimmungen sowie der Verwaltungsmaßnahmen ergriffen werden.

#### *Kenntnisnahme der Verwaltungsakte und Vereinfachung (Art. 6)*

Der Steuerpflichtige hat das Recht auf die tatsächliche Kenntnisnahme der an ihn gerichteten Akten. Diese müssen an dem Ort seines effektiven Domizils übermittelt werden. Das Domizil ergibt sich aus der Verwaltung vorliegenden Informationen oder ist der für die Zwecke des spezifischen Verfahrens gewählte Ort, auf den sich die zu übermittelnden Akte beziehen müssen. Die Akte sind in jedem Fall so zu übermitteln, dass ihr Inhalt, unbeschadet der Bestimmungen über die Zustellung von Steuerunterlagen, nur dem Empfänger bekannt ist.

Erklärungsformulare, Anleitungen und sonstige Mitteilungen müssen dem Steuerpflichtigen rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden und auch für Nicht-Steuerfachleute verständlich sein.

Der Steuerpflichtige hat das Recht, seine steuerlichen Pflichten auf die kostengünstigste und einfachste Weise zu erfüllen.

#### *Klarheit und Begründung der Akte (Art. 7)*

Die dem Steuerpflichtigen übermittelten Akte müssen, neben der Begründung, folgende Angabe enthalten:

- Das für Informationen verantwortliche Amt und den Verfahrensverantwortlichen;
  - Die Struktur die im Selbstschutzwege für eine erneute Überprüfung des Aktes auch in der Sache zuständig ist;
  - Das Verfahren, die Frist, das Gericht oder die Verwaltungsbehörde, bei denen im Fall von anfechtbaren Akten Rekurs eingelegt werden kann.
- Der Vollstreckungstitel muss andererseits den Hinweis auf den früheren Steuerbescheid enthalten oder, falls nicht vorhanden, die Begründung der Steuerforderung.

#### *Vertrauensschutz und Wahrung von Treu und Glauben. Fehler des Steuerpflichtigen (Art. 10)*

Die Beziehungen zum Steuerpflichtigen sind auf den Grundsatz der Zusammenarbeit gestützt und von Treu und Glauben geprägt.

Es werden keine Strafen oder Verzugszinsen vom Steuerpflichtigen verlangt, wenn er die in den Verwaltungsakten enthaltenen Hinweise beachtet hat oder wenn sein Verhalten auf Verzögerungen, Unterlassungen oder Irrtümern beruht, die der Verwaltung selbst anzulasten sind.

Die SED ist der technologische Vermittler für die Integration von ca. 320 Südtiroler Körperschaften und öffentlichen Gesellschaften in die nationale Zahlungsplattform pagoPA und hat in dieser Eigenschaft das Landeszahlungsportal ePayS geschaffen. Ebenso wird ePayS von der SED weiterhin verwaltet. Das Landeszahlungsportal ePayS ermöglicht die Durchführung mehrerer pagoPA-Zahlungen zugunsten der öffentlichen örtlichen Körperschaften, die sich ans Portal angebunden haben (es handelt sich um spontane bzw. freie Zahlungen oder von der Körperschaft in den voraus bestimmten Zahlungen, die durch Zahlungsmittelungen verlangt werden).

Im Fall technischer Probleme beim Zahlungsvorgang steht das pagoPA-Call Center der Autonomen Provinz Bozen mit der Unterstützung der SED, falls die Lösung nicht unmittelbar erfolgen kann, zur Verfügung.

#### Kontakte

|                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| Telefon aus Italien:     | 800 984274 (grüne Nummer) |
| Telefon aus dem Ausland: | +39 081 19737265          |

### 2.3.4 Interne Tätigkeit zur Führung der Verwaltungsstrafen und der Verstöße gegen die Straßenverkehrsordnung

Die SED unterstützt die Gemeinden und die Ortspolizei Kommandos bei der Erstellung und Führung der Verwaltungsstrafen durch verschiedene Tätigkeiten in enger Zusammenarbeit mit den angebundenen Körperschaften. Es handelt sich um verwaltungstechnische Unterstützung mit interner Wirkung zwischen der SED und den Gemeinden und den Ortspolizei Kommandos. Deshalb müssen Anträge bezüglich der erhaltenen Vorhaltungsprotokolle an die jeweilige Gemeinde gerichtet werden. Die SED steht hingegen für Informationen betreffend Verwaltungsangelegenheiten, Zahlungsprobleme oder -modalitäten zur Verfügung.

#### Kontakte: pagoPA-Call Center

|                |  |
|----------------|--|
| Telefon:       | 0471 316477  |
| E-Mail:        | stvo.cds@suedtirolereinzugsdienste.it  |
| PEC:           | se.aar.bz@legalmail.it   |
| Telefondienst: | Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr<br>Donnerstag, von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 und 16.00 Uhr |

## 3. Den Nutzern zuhören

### Die Ratschläge, die Beschwerden und der "Fragebogen zur Nutzerzufriedenheit"

Die Nutzer können der SED bei der Verbesserung der Tätigkeitsqualität behilflich sein, indem sie Ratschläge, Mängeln oder Fehlfunktionen wie folgt mitteilen:

- schriftlich in einem Brief an die Südtiroler Einzugsdienste, Josef-Mayr-Nusser-Straße Nr. 62/D, Bozen;
- E-Mail an die Adresse [info@suedtirolereinzugsdienste.it](mailto:info@suedtirolereinzugsdienste.it).

Es ist auch möglich, aktiv zur Verbesserung der Tätigkeiten der SED beitragen, indem man den "Fragebogen zur Nutzerzufriedenheit" ausfüllt, der beim Sitz der SED erhältlich ist. Der Fragebogen, der auch einen freien Abschnitt für eventuelle Anregungen enthält, kann an die oben genannten Adressen geschickt oder direkt in den dafür vorgesehenen Kasten im Schalterbereich des Sitzes eingeworfen werden.

**Der Fragebogen kann auch direkt auf der Webseite der SED ausgefüllt und abgeschickt werden: [Link zum Fragebogen](#).**

## 4. Die Volksanwaltschaft

Der Nutzer kann außerdem die Unterstützung des Volksanwalts in Anspruch nehmen:

1. Die Volksanwaltschaft übt im Rahmen ihrer Tätigkeit zum Schutz der Rechte und Interessen der Nutzer eine Informations-, Beratungs- und Vermittlungstätigkeit bei Konflikten zwischen Nutzern und der öffentlichen Verwaltung aus, indem sie, auch von sich aus, Verzögerungen, Unterlassungen oder regelwidriges Verhalten der Verwaltung meldet.
2. Adresse und Kontaktdaten der Volksanwaltschaft sind auf der dementsprechenden [Webseite](#) zu finden.

## Fragebogen zur Nutzerzufriedenheit über die Qualität der von den Südtiroler Einzugsdiensten ausgeübten Tätigkeiten

Sehr geehrter Nutzer,  
die Südtiroler Einzugsdienste möchten den Grad der Zufriedenheit mit der Qualität der Unterstützung und Beratung erheben, die den Bürgern und Nutzern angeboten werden.

Sie werden daher gebeten, den Fragebogen auszufüllen, um die angebotene Unterstützung, Beratung und Information zu bewerten.

Der Fragebogen ist anonym und garantiert die Vertraulichkeit der persönlichen Daten.

### ART DES NUTZERS

- Natürliche Person
- Juristische Person
- Öffentliche örtliche Körperschaft

### ART DES KONTAKTES

- Telefon
- E-Mail oder PEC
- Schalter
- Webseite

### INTERESSIERTER BEREICH

- Zwangseintreibung
- Kraftfahrzeugsteuer
- Andere Landesabgaben (z.B. Abgabe für das Recht auf Universitätsstudium, Umschreibungssteuer - IPT)
- pagoPA und ePayS
- Verwaltungsstrafen und Verstöße gegen die Straßenverkehrsordnung
- Personalauswahl

### INTERNETSEITE

Wie zufrieden sind Sie nach Ihrer Erfahrung mit der Internetseite in Bezug auf:

|   |  |  |  |  |   |
|---|--|--|--|--|---|
| • Einfacher und schneller Zugang zu Informationen über durchgeführte Tätigkeiten        | 0<br>kann ich nicht bewerten<br><input type="checkbox"/> | 1<br>unzufrieden<br><input type="checkbox"/> | 2<br>teilweise zufrieden<br><input type="checkbox"/> | 3<br>zufrieden<br><input type="checkbox"/> | 4<br>sehr zufrieden<br><input type="checkbox"/> |
| • Die Informationen sind leicht zu finden   | 0<br>kann ich nicht bewerten<br><input type="checkbox"/> | 1<br>unzufrieden<br><input type="checkbox"/> | 2<br>teilweise zufrieden<br><input type="checkbox"/> | 3<br>zufrieden<br><input type="checkbox"/> | 4<br>sehr zufrieden<br><input type="checkbox"/> |
| • Klarheit, Angemessenheit und Vollständigkeit der Informationen                        | 0<br>kann ich nicht bewerten<br><input type="checkbox"/> | 1<br>unzufrieden<br><input type="checkbox"/> | 2<br>teilweise zufrieden<br><input type="checkbox"/> | 3<br>zufrieden<br><input type="checkbox"/> | 4<br>sehr zufrieden<br><input type="checkbox"/> |
| • Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Webportal im Vergleich zu Ihren Erwartungen? | 0<br>kann ich nicht bewerten<br><input type="checkbox"/> | 1<br>unzufrieden<br><input type="checkbox"/> | 2<br>teilweise zufrieden<br><input type="checkbox"/> | 3<br>zufrieden<br><input type="checkbox"/> | 4<br>sehr zufrieden<br><input type="checkbox"/> |

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie einen oder mehrere Online-Dienste genutzt?</li> <li><input type="checkbox"/> Nein, ich habe keinen Online-Dienst genutzt</li> <li><input type="checkbox"/> pagoPA / ePayS</li> <li><input type="checkbox"/> Kontoauszug</li> <li><input type="checkbox"/> Zahlen Sie die Autosteuer</li> <li><input type="checkbox"/> Erinnern Sie sich an die Fälligkeit der Autosteuer</li> <li><input type="checkbox"/> Erhalten Sie Assistenz für die Autosteuer</li> </ul> |
|--|

## BEZIEHUNGEN ZUM AMT

**Wie zufrieden sind Sie Ihrer Erfahrung nach mit den Beziehungen zum Amt, und zwar in Bezug auf:**

|  |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Einfacher und schneller Zugang über Telefon  |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Angemessene Wartezeiten an den Schaltern   |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Angemessene Antwortzeiten auf über E-Mail oder PEC übermittelte Anfragen                         |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Klarheit, Vollständigkeit und Angemessenheit der erhaltenen Informationen                        |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Hilfsbereitschaft, Höflichkeit und Kooperation des Personals                                     |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Kompetenz und Professionalität des Personals   |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Inhaltliche Verständlichkeit und Klarheit der erhaltenen Mitteilungen, Rechtsakten und Maßnahmen |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Einfachheit und Verständlichkeit der bereitgestellten Formulare                                  |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Diskretion in der Kommunikation  |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Benutzung der eigenen Sprache (Deutsch oder Italienisch)   |                          |                          |                          |                          |
| 0  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| kann ich nicht bewerten  | unzufrieden              | teilweise zufrieden      | zufrieden                | sehr zufrieden           |
| <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

• Ist der Grad der Gesamtzufriedenheit bei Ihrem Kontakt mit den Südtiroler Einzugsdiensten im Vergleich zu Ihren ursprünglichen Erwartungen angemessen?

- Niedriger  
 Angemessen  
 Höher

Ratschläge/Beschwerden: